

SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA DE TUTORIAS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Patricia Zavaleta Carrillo
Dámaris Pérez Cruz
Elvia E. Morales Turrubiates*

Resumen

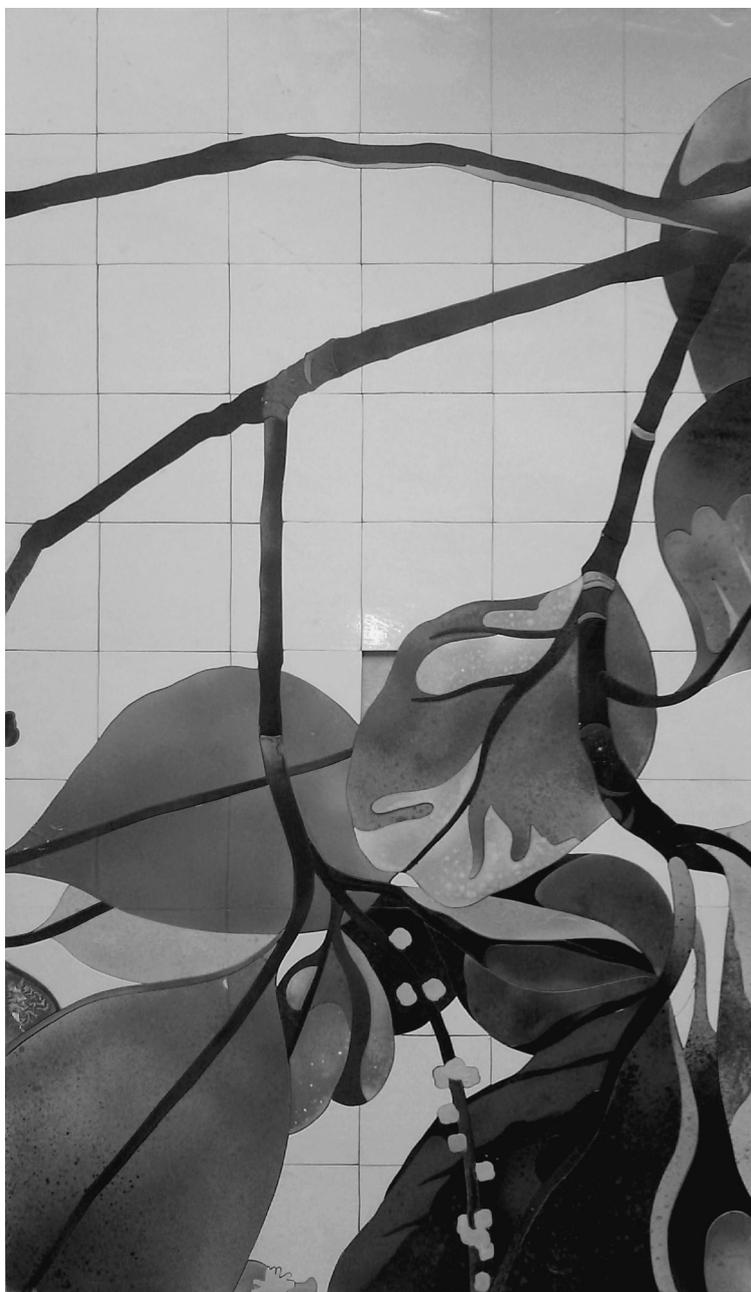
En este trabajo se presentan los resultados del seguimiento de las evaluaciones aplicadas durante el periodo 2011 al 2014, sobre la apreciación que los tutorados tienen del Programa Institucional de Tutoría (PIT) en la Facultad de Ciencias de la Información en la Universidad Autónoma del Carmen (UNACAR). Se detallan los cambios aplicados al instrumento de evaluación, resultados obtenidos durante los procesos de evaluación y los comparativos entre los diferentes periodos de evaluación.

Palabras y frases claves

Evaluación, eficiencia terminal, índices de reprobación y tutoría.

Introducción

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), en el documento “Inclusión con responsabilidad social. Una nueva generación de políticas de Educación Superior” (año 2012), visualiza a las universidades mexicanas en una nueva etapa de desarrollo acorde con los desafíos mundiales y necesidades de índole nacional. Sus propuestas han sido retomadas para la conducción del Sistema de Educación Superior en México por la Agenda Presidencial, en el Plan de Desarrollo 2012-2018. Uno de los objetivos que se contempla en este Plan de Desarrollo,



*Docentes en la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma del Carmen.



es desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad, planteando como líneas de acción en tutoría, ampliar la operación de sistemas de apoyo tutorial y establecer programas remediales de apoyo, entre otras [1].

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha venido impulsando políticas encaminadas para que los países consideren los ámbitos sociales y económicos en su oferta educativa. De esta manera, las universidades tienen el compromiso de trabajar en sus políticas para integrar a los estudiantes al medio universitario, formarlos y transformarlos en personas útiles a la sociedad. Por lo tanto, ante una sociedad moderna, se requieren acciones modernas acorde a los medios en los que se mueven los estudiantes y en los últimos años se ha dado una di-

versificación de ideas, culturas y estilos de aprendizajes debido al aumento en la demanda de estudios universitarios lo que lleva a las áreas académicas a determinar mecanismos que permitan un trato más personal e individualizado, implementado a través de programas institucionales de tutoría.

La UNACAR se encuentra inmersa en procesos de evaluación de calidad y en el caso de la Facultad de Ciencias de la Información, los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) y Consejo Nacional para la Acreditación en Informática y Computación (CONAIC) son los organismos que certifican y acreditan la calidad de la enseñanza en las universidades mexicanas, y la tutoría es considerada como una actividad de gran relevancia, dado que impacta de manera directa en

una trayectoria académica exitosa de los alumnos. De esta manera el profesor-tutor se convierte en el agente principal en la labor tutorial, escuchando a los tutorados, asesorándolos académicamente y detectando problemas que puedan incidir en su rendimiento académico.

Contexto institucional

La UNACAR, en el Plan de Desarrollo Institucional 2013-2017, establece un eje estratégico para el “Fortalecimiento del Acompañamiento del Estudiante” (estrategia VI), en el cual implanta como objetivos, reorientar la tutoría universitaria teniendo como referente su impacto en la formación del estudiante (objetivo b) y Establecer mecanismos para mejorar el desempeño de los estudiantes (objetivo c) [2]. En esta dinámica de trabajo la Coordinación Institucional de Tutoría define las funciones sustantivas del tutor, entre las que se destacan [3]: *Identificar a los alumnos en riesgo de abandono de estudios, orientar y ayudar de forma directa e inmediata a los tutorados y cuando se requiera canalizarlos, ayudar al alumno a que desarrolle su plan de carrera y su plan de vida, Motivar al alumno a que se incorpore a proyectos de investigación, proporcionar información periódica que generen los instrumentos de apoyo al coordinador de tutorías de la DES y departamento de tutorías, notificar al coordinador de tutoría de la Facultad las causas de abandono de estudio, reprobación, deserción de los tutorados cuando suceda.*

Evolución del cuestionario

Durante los últimos 10 años la Facultad de Ciencias de la Información ha participado activamente en el Programa Institucional de Tutorías (PIT). Al inicio del programa se impartió el primer diplomado organizado por la Coordinación Institucional de Tutoría de la

UNACAR en el que se dio a conocer las funciones y tareas del tutor, participando 20 profesores de tiempo completo (PTC), elaborando el primer Plan de Acción Tutorial. A mayo del 2014, la Facultad de Ciencias de la Información cuenta con una cobertura de 366 alumnos tutorados, 23 profesores tutores, al menos 6 horas a la semana en la carga académica para la actividad de tutoría y un horario común entre tutores y tutorados llamado Horario Institucional de Tutoría (HIT). En la tabla 1, se muestra la cobertura en tutoría que se ha tenido en los últimos tres años.

Tabla 1. Cobertura de tutoría del 2011 al 2014 en la DES-DACI.

Ciclo escolar	Población activa	Tutorados por profesor
Agosto 2011	479	22
Febrero 2012	403	25
Agosto 2012	461	25
Febrero 2013	379	24
Agosto 2013	467	23
Febrero 2014	366	23

En el Reglamento Académico de la UNACAR y el PROMEP se establece que todos los profesores de tiempo completo en la universidad deben incluir en su carga académica al menos seis horas para atención en tutoría, sin embargo, a pesar de esta asignación, existen profesores que no consideran pertinente el PIT y alumnos que no les interesan las actividades del PIT. El objetivo del proyecto se encuentra descrito en [4]:

“Se propuso realizar en mayo de 2011, una Evaluación del Desempeño del Tutor, con el firme propósito de identificar, el nivel de satisfacción que los tutorados tienen con la actividad tutorial de la Facultad y el grado de atención que los profesores-tutores dan a los tutorados” (página 5).

Para conocer la percepción de ésta actividad, en la Facultad de Ciencias de la Información se ha estado aplicando desde 2011 una evaluación del desempeño del tutor en la que se ha tratado de identificar el nivel de satisfacción que tienen los alumnos tutorados con el PIT. En cada una de las evaluaciones que han sido aplicadas se incluyeron nuevas variables con el propósito de ampliar la apreciación que tienen los tutorados con respecto a la actividad tutorial.

Para la evaluación se elaboró un cuestionario el cual se implementó por primera vez en el año 2011 [4], a partir de ese año se ha publicado en *google docs* y se continúa con el mismo proceso de aplicación:

- 1) Publicación del periodo de aplicación; físicamente en la Facultad, de correo electrónico y redes sociales.
- 2) Análisis de datos en Excel.
- 3) Resultados. Entrega de resultados a tutores y dirección de la dependencia.

La evaluación inicial en febrero de 2011, incluía 15 reactivos que fueron diseñados de acuerdo a lo propuesto por la ANUIES, en el

que se evaluaban aspectos tales como: A) Actitud empática, B) Compromiso con la actividad tutorial, C) Capacidad para la acción tutorial, D) Disposición para atender a los alumnos y, E) Capacidad para orientar a los alumnos en decisiones académicas [4], también se consideró anexar dos preguntas para evaluar la satisfacción del tutorado con el PIT en la UNACAR.

Para la segunda evaluación, se realizaron modificaciones al formulario incluyendo reactivos relacionados con información que el tutor debe tratar en su labor tutorial, como son: seguimiento de problemas detectados, actividades de formación integral y otros reactivos relacionados con la información sobre servicio social, prácticas profesionales y opciones de titulación. Estos reactivos proporcionan información sobre la atención que el tutor brinda al tutorado con rezago escolar y por ende apoyar a la eficiencia terminal.

Para la tercera aplicación se modificó la encuesta, organizando el cuestionario en dos secciones. Una sección orientada a los tutorados que sí asisten a tutorías con las preguntas que se habían aplicado en las encuestas anteriores y la segunda sección se orientó a aquellos tutorados que no asisten a tutorías con el propósito de detectar los motivos por los que no asisten. En la tabla 2 se describe la evolución del cuestionario.

Tabla 2. Diferencias en las preguntas incluidas en los cuestionarios de evaluación de 2011, 2012 y 2013.

Año	Preguntas
2011	1. Es fácil localizar al tutor que tienes asignado.
	2. Muestra el tutor buena disposición para atenderte.
	3. Existe confianza con tu tutor para que le puedas exponer tus problemas.
	4. El trato de tu tutor es con respeto y buena atención.
	5. Muestra tu tutor interés en tus problemas académicos y personales.
	6. Muestra tu tutor disposición para mantener una comunicación permanente contigo
	7. Tienes apoyo de tu tutor para resolver dudas académicas
	8. Consideras que tu tutor detecta rápidamente tus dificultades y realiza las acciones pertinentes para resolverlas
	9. Tu tutor te anima a que realices estudio independiente
	10. Tu tutor conoce la normatividad institucional para orientarte adecuadamente en la solución de tus problemas escolares
	11. Existe orientación de tu tutor para realizar una selección adecuada de cursos y créditos
	12. Te canaliza tu tutor a la instancia adecuada cuando presentas alguna dificultad
	13. Estoy a gusto con mi tutor
	14. El programa de tutoría ha mejorado tu integración a la universidad
	15. Es satisfactorio el programa de tutoría de la universidad
2012	1. El tutor da seguimiento a tus dificultades detectadas
	2. Tu tutor te informa de las Actividades de Formación Integral que ofrece la universidad
	3. Tu tutor ha trabajado contigo situaciones de riesgo de reprobación o rezago escolar
	4. Has platicado con tu tutor sobre la importancia de cubrir el servicio social, prácticas profesionales y AFI's
	5. Has platicado con tu tutor sobre programas de apoyo: movilidad, becas, seguro facultativo, estancias de investigación, etcétera.
	6. En cuanto a tus calificaciones en el kárdex ¿han detectado y solucionado alguna anomalía?
2013	Asistes a tutorías: SI: Preguntas: ¿Es fácil localizar a tu tutor? + Todas las preguntas de la versión 2012. NO: 1. Selecciona el o los motivos por lo que no asistes a tutoría o indícalo si no está listado 2. ¿Quién te orienta en periodos de inscripción o cuando tienes algún problema? 3. ¿Qué otras opciones consideras que te apoyarían para mantener comunicación con tu tutor? 4. ¿Tienes algún problema en el que desees apoyo?

Comparación de indicadores

En éste apartado se describen los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario durante los años 2012 – 2014. Siendo el 46.7% correspondiente al año 2012, el 61.5 % del 2013 y el 59.1% para el 2014 (tabla 3 y gráfico 1).

Tabla 3. Población VS encuestados

Población VS encuestados			
	2012	2013	2014
Población NO encuestada	215	146	151
Encuestados	188	233	218
Población total	403	379	369
% encuestados. con respecto a la población activa	46.7	61.5	59.1

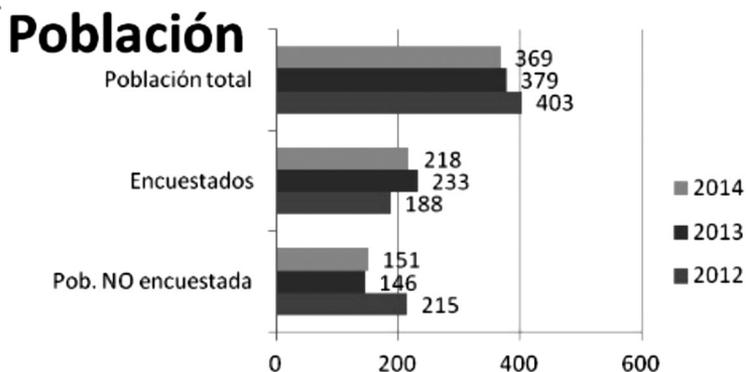
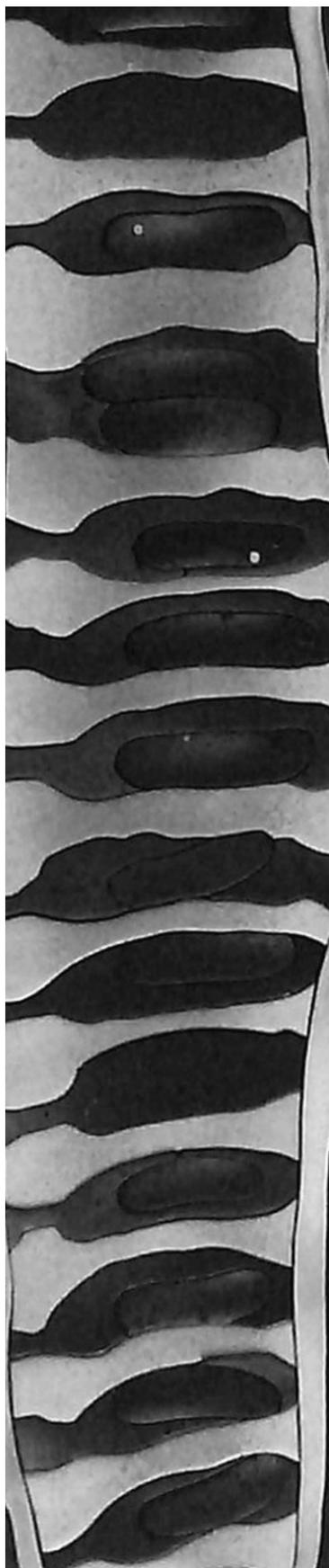


Gráfico 1. Población por años

En la tabla 4, se desglosa la distribución de la población encuestada que corresponde a los tutorados de los Programas Educativos (PE) de Ingeniería en Sistemas Computacionales (ISC), Ingeniería en Computación (ICO), Licenciatura en Informática (LI) y para el 2014 se consideró la población del nuevo programa educativo de Ingeniería en Diseño Multimedia (IDM). Siendo ISC, el programa con mayor población.

Tabla 4. Encuestados por Programa Educativo (PE).

Encuestados por P.E.			
	2012	2013	2014
ICO	65	60	44
ISC	98	154	139
LI	25	19	11
IDM	0	0	24
	188	233	218

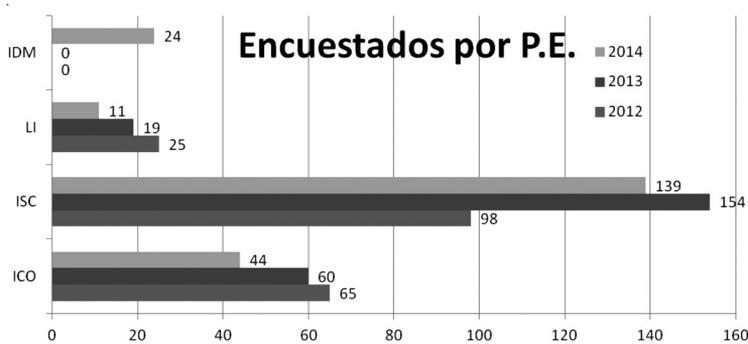


Gráfico 2. Población por años

En la tabla 5 se muestran los porcentajes de asistencia a tutoría, los cuales reflejan un incremento del 2012 al 2014. A partir del 2013 se anexa el desglose de la periodicidad de la asistencia con el fin de determinar los momentos en los que los tutorados consideran útil la visita al tutor, siendo la “Asistencia Mensual” la periodicidad con mayor puntuación. Adicional al periodo de asistencia, se les preguntó los motivos por los que asisten y se identificaron los motivos “Me siento apoyado” y “Evitar problemas” como los más relevantes para el tutorado (ver gráfico 3).

Tabla 5. Asistencia a tutoría

Asistencia a tutoría			
	2012	2013	2014
No	34	4	8
Si	154	229	218
Asisten semestralmente	No aplica	55	46
Asisten mensual.	No aplica	83	70
Al inicio y fin de semestre	No aplica	43	50
Sólo en periodos de inscripción	No aplica	21	21
Cuando tengo un problema	No aplica	22	21
Cuando necesito un justificante	No aplica	5	2

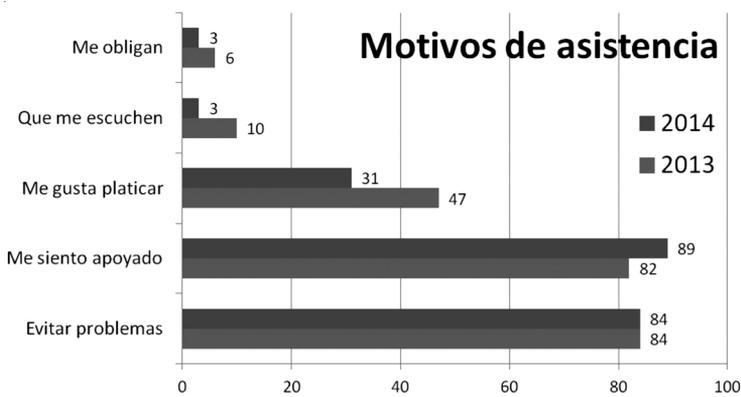


Gráfico 3. Asistencia

En la población encuestada los valores de los que no asisten no son tan representativos debido a que en el 2013 sólo cuatro de 233 contestaron que no asisten y para el 2014, ocho de 218, por lo que no es determinante el o los motivos de inasistencia (ver gráfico 4). Sin embargo existe una población del 40.9% que no ha contestado la evaluación y que representa un reto para la próxima evaluación (mayo 2015).

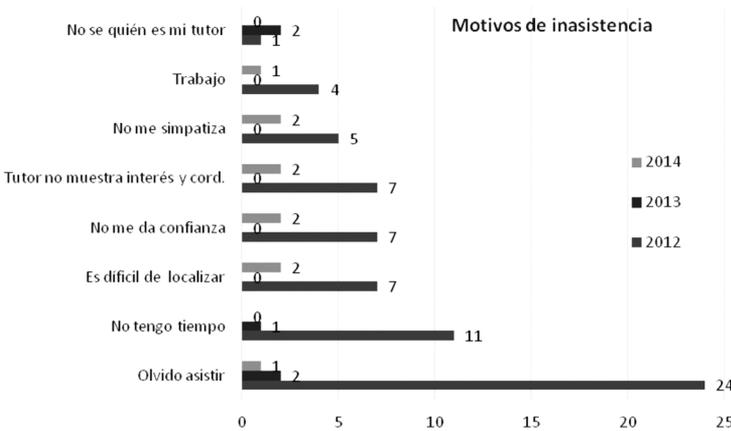


Gráfico 4. Motivos de Inasistencia

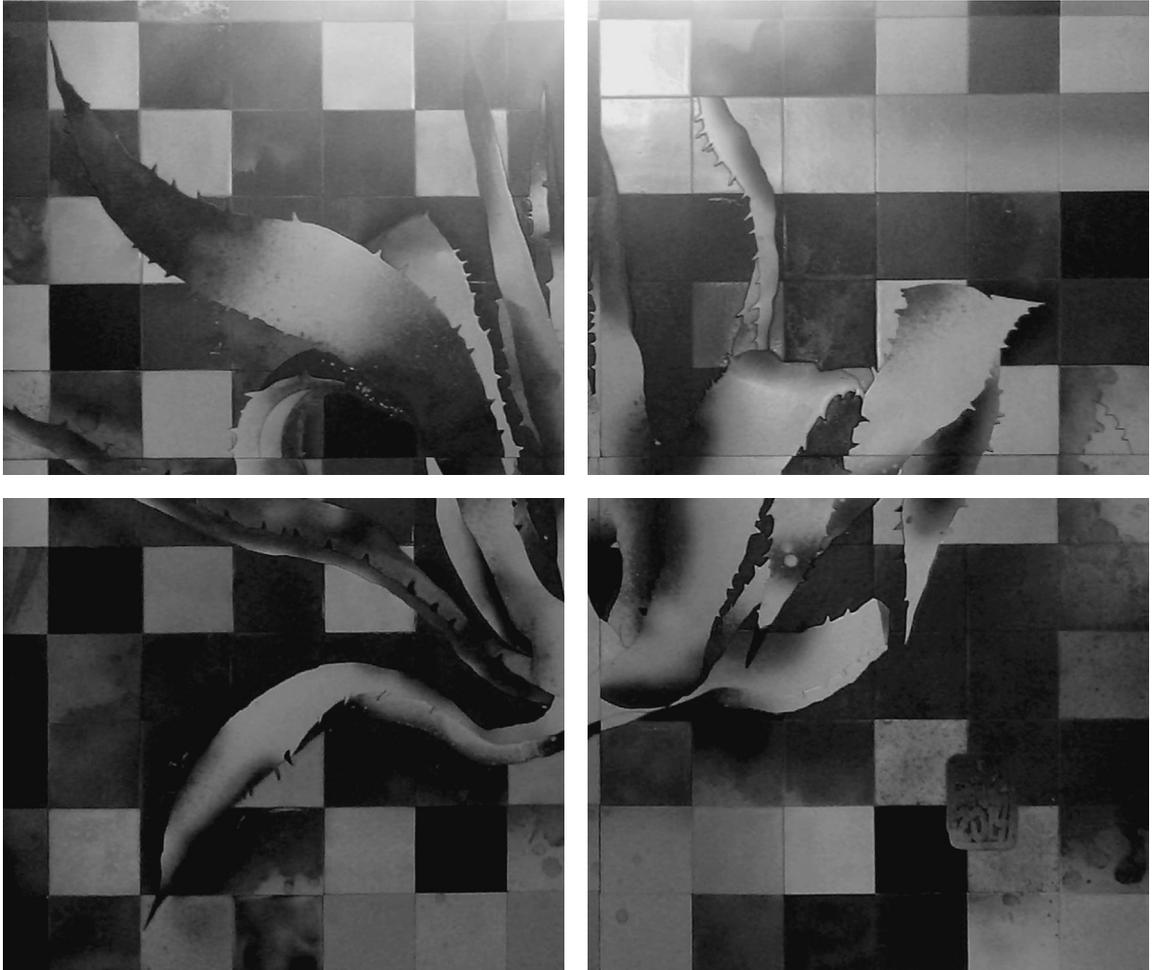
La tabla 6 muestra las preguntas que recopilan información sobre el tutor y las clasifica de acuerdo a lo propuesto por la ANUIES [4]. Se totalizaron las preguntas en un 100% y se encontró que para la Facultad de Ciencias de la Información, las preguntas en cuanto a la Capacidad para la acción tutorial y la Capacidad para orientar son las que tienen mayor relevancia con un 63.14%. Analizando cada una de ellas encontramos resultados favorables hacia estas actitudes ya que concentran una aceptación de un 86% y una percepción desfavorable del 14%, lo cual demuestra que los tutorados consideran que los tutores incentivan a salir adelante y mejorar sus resultados tanto académicos como personales y así alcanzar los propósitos del PIT. Las preguntas que no se concentran en ésta tabla son las que recopilan información sobre aspectos operativos institucionales del PIT, en los que el tutor no tiene injerencia pero muestran el punto de vista de los tutorados.



Tabla 6. Clasificación preguntas (A- de Acuerdo, PA- Parcialmente de Acuerdo, PD- Parcialmente en Desacuerdo, D- en Desacuerdo).

Clasificación	Preguntas orientadas al tutor	100%	% Favor (A / PA)	% Contra (PD / D)
Actitud empática	El trato de tu tutor es con respeto y buena atención. Estoy a gusto con mi tutor.	10.52	92	8
Compromiso	Es fácil localizar al tutor que tienes asignado. Tu tutor te anima a que realices estudio independiente	10.52	86	14
Capacidad para la acción tutorial	Existe confianza con tu tutor para que le puedas exponer tus problemas. Consideras que tu tutor detecta rápidamente tus dificultades y realiza las acciones pertinentes para resolverlas. Existe orientación de tu tutor para realizar una selección adecuada de cursos y créditos. El tutor da seguimiento a tus dificultades detectadas. Tu tutor ha trabajado contigo situaciones de riesgo de reprobación o rezago escolar. En cuanto a tus calificaciones en el kardex, ¿han detectado y solucionado alguna anomalía?	31.57	86	14
Capacidad para orientar	Tu tutor te informa de las Actividades de Formación Integral que ofrece la universidad. Tienes apoyo de tu tutor para resolver dudas académicas. Tu tutor conoce la normatividad institucional para orientarte adecuadamente en la solución de tus problemas escolares. Te canaliza tu tutor a la instancia adecuada cuando presentas alguna dificultad. Has platicado con tu tutor sobre la importancia de cubrir el servicio social, prácticas profesionales y AFI's. Has platicado con tu tutor sobre programas de apoyo: movilidad, becas, seguro facultativo, estancias de investigación, etc.	31.57	86	14
Disposición	Muestra el tutor buena disposición para atenderte. Muestra tu tutor interés en tus problemas académicos y personales. Muestra tu tutor disposición para mantener una comunicación permanente contigo.	15.78	92	8





En la tabla 7, se muestran los valores correspondientes a las diferencias de los datos de los años 2012 Vs 2013 y 2013 Vs 2014. En el “Trato del tutor” de 2013 Vs 2014, la encuesta arrojó un aumento en el apartado de “Acuerdo” lo que significa que el trato que el tutor da a los tutorados durante la sesión ha mejorado, esto se puede atribuir a diferentes factores, como pueden ser, la permanencia del PIT, mayor asistencia de tutorados con buen promedio y a la capacitación impartida a los tutores. En “Situaciones de riesgo/reprobación/rezago” de 2013 Vs 2014, aumentó en 3 el porcentaje de alumnos que estuvieron en desacuerdo con la pregunta de “Tú tutor ha trabajado contigo situaciones de riesgo de reprobación o rezago escolar”, el aumento en éste porcentaje se debe a

que los tutorados han mejorado su rendimiento escolar y no requieren de éste apoyo. De manera general, la encuesta 2014 arroja una evaluación favorable de las actitudes del tutor en cuanto el quehacer tutorial.

En la tabla 8 se muestra el concentrado de las diferencias en la clasificación de preguntas y se puede observar que en la “Actitud Empática” hay un incremento promedio favorable del 3% del 2012 al 2014. En el “Compromiso con la Actividad Tutorial” hay una disminución en los porcentajes del rubro “Acuerdo” y un aumento en los de “Parcialmente de Acuerdo” y “Parcialmente en Desacuerdo”, lo que significa que en esa área existe una referencia que deberá ser atendida en el PIT. En la “Capacidad para la Acción Tutorial” se obtuvo un aumento

promedio favorable de un 24%. En los valores de “Disposición para Atender a los Alumnos” aumentan los porcentajes favorables en un 14% y en la “Capacidad para Orientar a los Alumnos” aumento también en un 20%. En la tabla se puede observar incrementos de porcentajes de respuestas a favor y decrementos de porcentajes en respuestas en contra lo que indica que en general, en la Facultad de Ciencias de la Información la aplicación del PIT ha sido adecuada.

Tabla 7. Percepción del tutorado hacia el trabajo del tutor (A- de Acuerdo, PA- Parcialmente de Acuerdo, PD- Parcialmente en Desacuerdo, D- en Desacuerdo, NA- No Aplica).

En caso de asistir a tutoría	2012 %				2013 %				2014 %				Diferencia 2012 Vs 2013				Diferencia 2013 Vs 2014			
	A	PA	D	NA	A	PA	PD	D	A	PA	PD	D	A	PA	PD	D	A	PA	PD	D
Apreciación del desempeño de tutores en cuanto a:																				
Localizar al tutor	70	16	2	13	68	24	6	3	70	24	4	1	-2	8	4	-10	4	1	-2	-2
Disposición del tutor	79	9	0	12	80	16	3	1	78	20	1	1	-1	6	3	-11	0	4	-2	0
Confianza con tutor	68	19	1	13	65	25	6	4	70	19	8	3	-3	6	5	-8	7	-6	3	-1
Trato del tutor	79	8	1	12	88	10	1	2	90	8	2	0	9	2	0	-11	4	-1	1	-2
Interés en problemas	75	12	1	12	78	17	4	1	75	20	5	0	3	5	3	-11	-1	3	1	-1
Disposición de comunicación	71	15	2	12	75	17	6	2	75	21	3	0	4	2	3	-10	2	4	-2	-2
Detectar dificultades	54	29	4	13	57	32	6	5	59	31	7	3	3	3	1	-8	3	0	2	-2
Animar al estudio independiente	62	22	4	12	52	26	14	8	53	32	8	7	-10	4	9	-5	2	7	-6	-1
Conocer normatividad institucional	72	13	2	12	76	19	3	1	73	20	6	0	1	7	1	-11	-1	1	3	-1
Orientar selección cursos y créditos	66	16	5	12	74	18	6	2	71	23	5	1	8	2	1	-10	-2	5	0	-1
Canalizar a la instancia adecuada	64	19	5	12	64	26	7	3	64	29	6	1	0	7	2	-9	2	3	-1	-2
Dar seguimiento a dificultades	63	19	5	13	64	26	6	4	58	36	5	1	1	7	-5	-9	-5	11	5	-3
Informar AFI's	65	19	4	12	72	20	5	3	65	26	7	3	7	1	1	-9	-6	6	2	0
Situaciones de riesgo/reprobación /rezago	52	24	7	18	54	26	11	9	49	30	10	11	2	2	-7	-9	-4	4	10	3
Importancia del SS, PF y AFI's	54	22	10	13	61	22	12	5	59	29	8	5	5	0	1	-9	-2	7	-3	0
Platicar sobre programas de apoyo	47	27	12	13	56	24	13	6	53	27	12	8	9	-3	1	-7	-3	3	-1	2
Detectar y solucionar anomalías de kardex	53	18	9	21	57	24	11	8	59	24	10	8	4	6	2	-13	2	1	-1	-1
Estoy a gusto con mi tutor	77	9	2	13	79	13	5	3	76	17	3	4	2	4	3	-9	-1	4	-1	0





Tabla 8. Concentrado diferencias en la clasificación preguntas.

Clasificación	Favor (A / PA)	Contra (PD / D)
Actitud empática	5	-5
Compromiso	3	-3
Capacidad para la acción tutorial	24	-24
Capacidad para orientar	20	-20
Disposición	20	-20

Conclusiones

En este trabajo se presentó el seguimiento que se le ha dado a la evaluación del desempeño de tutoría en la Facultad de Ciencias de la Información, el cual inició en el 2011 con una encuesta lineal que contestaron 213 alumnos los cuales representan un 50.95%, en 2012 el porcentaje de alumnos que contesto disminuyo a 46.65%, en 2013 aumento a 61.48% y en 2014 fue de 50.95%. Del seguimiento que se la ha dado a la aplicación de la encuesta han surgido mejoras en el formulario dividiéndolo en apartado de pre-

guntas generales, de los que asisten y a los que no asiste. A raíz de los resultados obtenidos en las diferentes evaluaciones, se han realizado acciones en dos vertientes:

Para tutorados: Programa de capacitación en cuanto a recursos bibliotecarios de la UNACAR y distintas colecciones digitales a las que se tiene acceso a través del consorcio nacional de bibliotecas, se dio mayor promoción a las actividades de tutoría y Se difundió la invitación de acudir con el tutor.

Para tutores: Propiciar el trabajo grupal dentro del HIT, realización de un foro de tutores en

el que se presentaron situaciones problemas y sus soluciones.

También se determinan acciones por atender como son: Intercambiar puntos de vista entre los resultados obtenidos y la apreciación del tutor con el fin de determinar acciones que coadyuven al éxito de la actividad tutorial, realizar capacitaciones intersemestral para tutores, no sólo que abarque temas generales, sino que además se refuerce el resultado individual obtenido en la evaluación semestral.

Con la información analizada se concluye que la evaluación de tutoría continua siendo un instrumento de gran utilidad que ha permitido conocer y realimentar el trabajo que realiza el tutor con sus tutorados.

Bibliografía

1. LOPEZ CASTAÑARES, Rafael *et al.* *Inclusión con Responsabilidad Social. Una Nueva Generación de Políticas de Educación Superior. 2012.* México, D.F.: ANUIES, Dirección de Medios Editoriales.
2. Rector de la Universidad Autónoma del Carmen. *Plan de Desarrollo Institucional UNACAR 2013-2017.* Disponible al 3 de septiembre de 2014 en: www.unacar.mx/contenido/gaceta/libros2014.html.
3. *Funciones del tutor.* Disponible al 3 de Septiembre de 2014: www.unacar.mx/SERVICIOS_ESTUDIANTILES/tutoria/tutoria.html.
4. ANUIES, (2000), *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior.* Pags. 113, 117, 147-152.
5. Zavaleta Patricia, *et al.* 2012. "Buscando Indicadores de Satisfacción del PIT en la Facultad de Ciencias de la Información". *Memoria del V Encuentro Nacional de Tutoría.* ISBN 978-607-8158-87-4.