



Evaluación de la satisfacción de los
alumnos respecto del
Programa Institucional de Tutorías
Universidad Autónoma de Yucatán
INFORME

Mérida, Yucatán.
MAYO, 2016

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ACADÉMICO
SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL ESTUDIANTE
PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍAS

Dr. José de Jesús Williams
RECTOR DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Mtro. Calos A. Estrada Pinto
DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO ACADÉMICO

Dr. Jorge Carlos Guillermo Herrera
COORDINADOR DEL SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL ESTUDIANTE

Mtra. Nidia Gpe. Morales Estrella
RESPONSABLE DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍAS

COMITÉ RESPONSABLE

Nidia Guadalupe Morales Estrella, Programa Institucional de Tutorías

José Enrique Canto y Rodríguez, Facultad de Psicología

Jorge Carlos Aguayo Chan, Facultad de Psicología

José Antonio Wu Berzunza, Facultad de Química

Juan E. Pacheco Lizama, Facultad de Enfermería

Sandra Paola Sunza Chan, Facultad de Educación

Delta Sosa Cordero, Facultad de Ingeniería Química

Índice

Directorio	1
Antecedentes	3
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Método	5
Resultados	8
Conclusiones	14
Anexo A	17
Glosario	64

Antecedentes

En México, desde hace más de una década, existe un gran interés en la búsqueda de acciones innovadoras para atender a los estudiantes universitarios, y que están relacionadas con la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje, la formación integral y la culminación exitosa de los estudios. Para lograrlo, las instituciones de educación superior han establecido diversos programas de tutoría adecuados a sus necesidades, de manera que sus planes de acción sean instrumentos para lograr el mejoramiento de la calidad de la educación superior, y de la formación profesional y humana de los estudiantes universitarios.

Una de las propuestas más importantes es la establecida por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) en el año 2000, en un documento que ha sido referente para la implementación de las tutorías en el nivel de educación superior en nuestro país; así como también el Plan de Desarrollo Nacional (PDN) del 2000 que enfatiza la importancia de llevar a cabo estrategias de acompañamiento para los estudiantes. Específicamente, el actual PDN 2013-2018, con la estrategia 3.1.5, en la que se plantea la demanda de disminuir el abandono escolar, mejorar la eficiencia terminal y aumentar las tasas de tránsito entre un nivel y otro, propone ampliar los sistemas de apoyo tutorial a fin de favorecer la conclusión oportuna de los estudios.

La Universidad Autónoma de Yucatán (UADY), consciente de la necesidad de proporcionar un acompañamiento personalizado a su alumnado, pone en marcha desde el 2001 el Programa Institucional de Tutorías (PIT) con el objetivo de “contribuir al desarrollo académico e integral del estudiante, considerando sus aptitudes para el aprendizaje, así como sus necesidades personales y expectativas, a fin de facilitar su plena realización profesional y humana” (PIT, 2015, p. 7). De acuerdo con esto, la acción tutorial requiere entonces de un trabajo integral en el que interactúen directamente la administración del programa, el tutor y el tutorado con el propósito de que puedan diseñar y llevar a cabo planes de acción desde la perspectiva del estudiante, capaz de alcanzar dicho objetivo.

Por otra parte, el Modelo Educativo para la Formación Integral (MEFI) de la UADY declara entre sus principios el fortalecimiento y la consolidación de las acciones tutoriales. Partiendo de lo anterior, en el 2012 surge el Sistema de Atención Integral al Estudiante (SAIE) para articular los servicios y programas de atención al alumnado, entre los que se encuentra el Programa Institucional de Tutorías.

Como todo programa en funcionamiento, el PIT, desde sus inicios, ha realizado procesos de seguimiento y evaluación de carácter diverso pretendiendo en todos ellos conocer el avance del programa, así como la satisfacción de los actores implicados en el mismo. Para la evaluación de la tutoría ha sido indispensable el diseño de instrumentos que

permitan conocer de manera cuantitativa y cualitativa la efectividad del mismo, como referencia y fundamento para realizar las acciones pertinentes para el mejoramiento continuo del programa.

En esta evaluación se toma en cuenta tres aspectos fundamentales de la acción tutorial, que están basados en la satisfacción que el alumno percibe con respecto a (1) las actividades que se realizan en el Programa Institucional de Tutorías, (2) al desempeño del tutor, y (3) los logros y beneficios atribuibles a su participación en el programa de tutoría.

En este estudio, el constructo "satisfacción" empleado fue el aportado por Kotler (2001), quien lo define como el "nivel o grado de bienestar experimentado por el alumno respecto al programa de tutorías, en función de las expectativas que de este programa tiene" (p. 12). De acuerdo con esto, podemos afirmar que un estudio de esta naturaleza constituye una herramienta capaz de obtener información relevante acerca de la experiencia que los tutorados están teniendo con respecto a su participación en su programa de tutorías respectivo.

Es por esto que con esta evaluación de la actividad tutorial se pretende contribuir a mejorar la comprensión acerca de cómo se está realizando la tutoría desde el punto de vista de los estudiantes tutorados. Por lo que se espera que este conocimiento aporte información veraz, adecuada y oportuna que facilite la toma de decisiones para la implementación del programa institucional de tutoría., ya que es precisamente la evaluación el instrumento necesario para tener información para la toma de decisiones.

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto al Programa Institucional de Tutorías.

Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a las actividades que se realizan en el Programa Institucional de Tutorías.
2. Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto al desempeño del tutor.
3. Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los beneficios y logros atribuibles a su participación en el programa de tutorías.

Método

Población

La población objeto del estudio la conformaron todos los alumnos regulares de la UADY inscritos al Programa de Tutoría (N = 3,720) y que en el período enero-junio de 2015 tuvieran registrada por lo menos una sesión de tutoría (ver tabla 1).

En el nivel de licenciatura, las edades de los participantes fluctuaron entre 15 a 35 años, con un promedio de 20.55 (DE = 1.78). La distribución por género fue de 42.5% hombres (1,117), y 57.5% mujeres (1,513).

Por otra parte, los participantes de la Unidad Académica de Bachillerato con Inserción Comunitaria (UABIC) tuvieron un rango de edad de 16 a 18 años, de los cuales el 41.5% (29) eran hombres y 58.5% (41), mujeres.

La tabla 1 muestra la distribución de la población, los estudiantes asignados a los tutores de cada facultad, así como los estudiantes que respondieron al instrumento aplicado para recabar la información.

Tabla 1.

Distribución de la población, estudiantes asignados y los que contestaron, por facultad.

Facultad	Población	Estudiantes asignados		Los que contestaron	
	n	n	%	n	%
Antropología	1176	2	0.17	0	0
Arquitectura	548	92	16.7	38	41.3
CCBA	2000	72	3.6	27	37.5
Contaduría	1235	1066	86.3	1066	100.0
Derecho	1343	941	70.0	475	50.4
Economía	453	155	34.2	44	28.3
Educación	401	169	42.1	133	78.6
Enfermería	350	265	36.0	242	91.3
Ingeniería	1201	177	14.7	66	37.2
Ingeniería Química	680	135	19.8	75	55.5
Matemáticas	1513	113	7.4	0	0.0
Medicina	568	316	55.6	271	85.7
Odontología	255	98	38.4	98	100.0
Psicología	544	96	17.6	71	73.9
Química	520	29	5.5	24	82.7
Total	12387	3726	30.0	2630	70.5

Instrumento

Para recabar los datos pertinentes para el cumplimiento de los objetivos planteados se diseñó un inventario de satisfacción del programa de tutoría. Para su construcción se consideraron algunos reactivos del cuestionario de satisfacción empleado en el 2011 para la evaluación del programa de tutorías. Se realizó una adecuación de los reactivos consistente en el análisis de las dimensiones del instrumento, que en el caso del cuestionario utilizado en el 2011 tenía cinco dimensiones y un apartado para información demográfica.

El grupo investigador decidió considerar tres dimensiones y un apartado de datos demográficos, y mediante lluvia de ideas se procedió a la elaboración de reactivos para cada una de las dimensiones consideradas. Posteriormente se revisaron los reactivos con base en la pertinencia respecto al constructo y las dimensiones, quedando finalmente un inventario de satisfacción conformado por tres dimensiones que describen las características centrales del programa de tutorías: (a) el Programa Institucional de Tutorías, (b) el desempeño del tutor y (c) los beneficios y logros atribuibles a la tutoría. La escala de respuestas se estableció del uno al ocho, donde el uno corresponde a "Muy insatisfecho" y el ocho a "Muy satisfecho". En el caso de que la afirmación no aplicara, se le solicitó al respondiente que marque el cero.

Con el fin de determinar la confiabilidad, se administró una prueba piloto a 35 alumnos que cumplieran con las características de la población objeto de estudio, y posteriormente para determinar la consistencia interna, se calculó el alfa de Cronbach como indicador de confiabilidad, obteniendo un valor 0.95 para el instrumento en su totalidad y 0.80, 0.89 y 0.93 para las dimensiones Programa Institucional de Tutorías, el Desempeño del tutor y los Beneficios y logros atribuibles a la tutoría, respectivamente.

Finalmente, el instrumento quedó constituido por tres dimensiones: con la primera dimensión (Programa Institucional de Tutorías), se pretende medir la satisfacción del estudiante con respecto a las actividades del programa, y está conformado por las preguntas de la 1 a la 9. La segunda dimensión (Desempeño del tutor) trata de medir la satisfacción que tiene el estudiante con respecto al desempeño del tutor y corresponde a las preguntas de la 10 a la 19; y, por último, la tercera dimensión (Logros y beneficios atribuibles a la tutoría) se enfoca en medir la satisfacción del estudiante con respecto a los beneficios y logros que considera ha obtenido como resultado de su asistencia a las tutorías, y corresponde a las preguntas de la 20 a la 31.

Procedimiento

Se diseñó el instrumento antes mencionado, a partir de consenso grupal del comité evaluador, se adaptó para su aplicación electrónica por medio de Google forms y se administró una prueba piloto. Se solicitó a las autoridades de las facultades su participación

por medio del coordinador de tutorías de cada dependencia. Posteriormente, se aplicó el instrumento en las facultades, en sus centros de cómputo. Los estudiantes respondieron los instrumentos en línea durante noviembre, diciembre y enero, y la duración promedio de respuesta fue de 15 minutos.

Análisis de la información

Para el análisis de la información se emplearon los programas Excel 2013, así como el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 21. Los resultados se presentan mediante frecuencias y porcentajes, medidas de tendencia central y de dispersión, así como tablas y gráficos.

Resultados

En general

Considerando que la escala utilizada se encuentra en un rango del 1 al 8, la media teórica para cada reactivo es de 4.5. El nivel de satisfacción promedio que se obtuvo en el instrumento en su totalidad fue de 6.30 (DE = 1.58).

El promedio para la dimensión Satisfacción con respecto a la actividad tutorial fue de 6.05 (DE = 1.69). Para la dimensión Desempeño del tutor la puntuación promedio fue de 6.78 (DE = 1.53). Por último, para la dimensión Logros y beneficios del programa, el nivel promedio de satisfacción fue de 6.06 (DE = 1.70).

Para conocer el nivel de satisfacción de los tutorados con respecto a cada una de las dimensiones consideradas, la satisfacción percibida fue categorizada en cuatro niveles, con base en la escala: Muy insatisfecho, de 1 a 2.75; Insatisfecho, de 2.76 a 4.5; satisfecho, de 4.5 a 6.25, y Muy satisfecho, de 6.26 a 8.

Las tablas 2, 3 y 4 presentan las medias y desviaciones estándar por reactivo de cada una de las dimensiones en orden descendente.

Tabla 2.

Medias y desviaciones estándar de la dimensión Satisfacción con respecto al Programa de Tutorías, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	2600	6.29	1.86
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional	2550	6.23	1.86
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	2551	6.14	1.87
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	2589	6.11	1.88
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	2340	6.08	1.89
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	2591	6.06	1.88
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	2575	5.97	2.17
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	2592	5.94	2.09
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios	568	5.88	1.96

De acuerdo con la tabla 2, se puede observar que todos los reactivos obtuvieron una media por encima de la media teórica (4.5), con un promedio de 6.07, que se puede considerar como un buen nivel de satisfacción, por lo que podemos concluir que los alumnos se sienten e satisfechos con las actividades que realizan en el programa de tutorías.

Los reactivos que obtuvieron la puntuación promedio más alta, corresponden al reactivo 1 (El seguimiento de mi trayectoria como estudiante) y al 5 (La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional), cuestión que podríamos atribuir al hecho de que ambos aspectos son enfatizados en los cursos de formación de tutores y que, además de manera lógica, el reactivo 5 se enfoca hacia una actividad por parte de los tutores que es complementaria a la actividad referida en el reactivo 1.

En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos 7 (La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios) y el 9 (El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad). En el caso del reactivo 7, la percepción de los alumnos podría atribuirse a que la difusión del programa es insuficiente o poco efectiva y en este sentido habría que trabajar al respecto. En lo referente al reactivo 9, es probable que, en promedio, el número de tutorados asignados por tutor sea alto o muy alto, por lo cual los alumnos perciben una falta de atención respecto del tiempo que se les dedica, en este punto habría que identificar las causas de manera puntual de forma que pudiera mejorarse la experiencia de los tutorados en este aspecto.

Tabla 3.

Medias y desviaciones estándar de la dimensión Desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivo	n	Media	DE
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	2616	7.30	1.43
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	2583	7.25	1.42
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	2606	6.86	1.75
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	2609	6.84	1.75
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	2609	6.80	1.80
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	2553	6.70	1.77
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	2530	6.67	1.79

(Tabla continúa)

Tabla 3. (Continuación)

Reactivo	n	Media	DE
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	2539	6.56	1.85
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	2561	6.54	1.78
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	2576	6.52	1.86

Según la tabla 3, los 10 reactivos que conforman esta dimensión están por encima de la media teórica, y de acuerdo con la escala de niveles de satisfacción definidos, se puede decir que los participantes consideraron estar muy satisfechos con el desempeño de sus tutores.

Los reactivos que obtuvieron las puntuaciones más altas son el 13, El respeto que te mostró durante sus sesiones (7.30, DE = 1.43) y el 15, La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste (7.25, DE = 1.42), respectivamente. Se puede destacar que ambos son reflejo de principios éticos-morales y que son reconocidos por los estudiantes en sus tutores.

La tabla 4 muestra la satisfacción que tienen los tutorados con respecto a lo que consideran ser los logros y beneficios que pueden ser atribuibles a su participación en su programa de tutoría.

Tabla 4. *Medias y desviaciones estándar de la dimensión Logros y beneficios atribuibles a la tutoría, en orden descendente.*

Reactivo	n	Media	DE
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	2530	6.30	1.93
23. Comprensión del plan de estudios	2577	6.26	1.89
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	2572	6.26	1.89
20. Integración a la institución	2557	6.22	1.87
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	2440	6.19	2.01
21. Aclaración de dudas administrativas	2536	6.15	1.98
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	2548	6.08	1.94
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	2537	6.07	1.97
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	2514	6.05	1.97
27. Organización de actividades académicas	2469	5.96	1.99
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	2452	5.90	2.02
25. Control o disminución del estrés	2444	5.73	2.11

Como pudo verse en la tabla 4, se encontró que los tres primeros reactivos fueron considerado muy satisfactorios y los demás como satisfactorios. Los reactivos mejor evaluados dentro de este factor son 31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía (6.30, DE = 1.93), 23. Comprensión del plan del estudios (6.26, DE = 1.89) y 24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones (6.26, DE = 1.89). El hecho de que la toma de decisiones y la autonomía sean los puntajes más elevados puede indicar que una de las principales funciones del tutor es fomentar la independencia y que sea el mismo alumno quien elija entre las mejores opciones de las que tiene, resultado que está de acuerdo con uno de los objetivos del MEFI. Por otra parte, la satisfacción con la comprensión del plan de estudios puede ser consecuencia de que la mayoría de los tutores son profesores que imparten en el plan de estudios en la que están sus tutorados, por lo que tienen un conocimiento adecuado para orientarlos. En contraste, los que obtuvieron puntuaciones más bajas son Control o disminución del estrés (5.73, DE = 2.11), Desarrollo de proyectos o tareas académicas (5.90, DE = 2.02) y Organización de actividades académicas (5.96, DE = 1.99); lo cual pudiera indicar que algunos tutores no se implican en estas actividades de manera completa y decidida y, por lo tanto, algunos de los alumnos no aprenden a controlar su estrés, desarrollar proyectos ni organizar sus actividades, que son tres competencias esperadas como parte de su formación integral.

Por facultad

Para conocer los niveles de satisfacción con respecto a cada una de las dimensiones por cada facultad, se realizó un análisis de frecuencias. Los resultados se presentan en las tablas 5, 6 y 7, para las dimensiones Programa de tutoría, Desempeño del tutor, y Logros y beneficios atribuibles a la tutoría, respectivamente.

Tabla 5. Niveles de satisfacción con respecto al programa de tutorías, por facultad.

Facultad	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Arquitectura	6	16.2	5	13.5	14	37.8	12	32.4	37	100
CCBA ^a	1	3.7	2	7.4	9	33.3	15	55.6	27	100
Contaduría	50	4.7	125	11.7	252	23.6	639	59.9	1066	100
Derecho	59	12.4	82	17.3	113	23.8	221	46.5	475	100
Economía	6	13.6	7	15.9	15	34.1	16	36.4	44	100
Educación	10	7.5	18	13.5	34	25.6	71	53.4	133	100
Enfermería	17	7.0	34	14	61	25.2	130	53.7	242	100
IQ ^b	11	14.7	11	14.7	17	22.7	36	48.7	75	100
Ingeniería	5	7.7	6	9.2	11	16.9	43	66.2	65	100
Medicina	12	4.4	29	10.7	42	15.5	188	69.4	271	100
Odontología	3	3.1	11	11.2	24	24.5	60	61.2	98	100
Psicología	1	1.4	9	12.9	25	35.7	35	50.0	70	100

(Tabla continúa)

Facultad	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Química	0	0	2	8.3	10	41.7	12	50.0	24	100
UABIC ^c	2	2.8	3	4.2	15	21.1	51	71.8	71	100
Total	183	6.8	344	12.8	642	23.8	1529	56.7	2698	100

^a Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias.

^b Facultad de Ingeniería Química.

^c Unidad Académica de Bachillerato con Interacción Comunitaria

De acuerdo con la tabla 5, de las 14 dependencias participantes, 10 consideraron estar muy satisfechos con respecto a su programa de tutorías, ya que más del 80% de los participantes dijeron estar satisfechos y muy satisfechos. Sólo 4 de ellas indicaron tener una frecuencia igual o mayor al 20% de los participantes que dijeron estar insatisfecho y muy insatisfechos: Arquitectura, Derecho, Economía y Facultad de Ingeniería Química.

La tabla 6 contiene los resultados de la satisfacción de los estudiantes con respecto al desempeño del tutor que les ha atendido.

Tabla 6.

Niveles de satisfacción con respecto al desempeño del tutor, por facultad.

Facultad	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Arquitectura	4	10.5	4	10.5	5	13.2	25	65.8	38	100
CCBA	0	0	2	7.4	2	7.4	23	85.2	27	100
Contaduría	25	2.3	53	5.0	157	14.8	829	77.9	1064	100
Derecho	31	6.5	60	12.7	72	15.2	311	65.6	474	100
Economía	2	4.5	6	13.6	8	18.2	28	63.6	44	100
Educación	2	1.5	8	6.0	22	16.5	101	75.9	133	100
Enfermería	3	1.2	31	12.8	50	20.7	158	65.3	242	100
IQ	2	2.7	7	9.3	15	20.0	51	68.0	75	100
Ingeniería	2	30	3	4.5	8	12.1	53	80.3	66	100
Medicina	2	0.7	14	5.2	27	10.0	228	84.1	271	100
Odontología	3	3.1	3	3.1	12	12.2	80	81.6	98	100
Psicología	0	0	4	5.6	10	14.1	57	80.3	71	100
Química	0	0	2	8.3	3	12.5	19	79.2	24	100
UABIC	0	0	3	4.2	12	16.9	56	78.9	71	100
Total	76	2.8	200	7.4	403	14.9	2019	74.8	2698	100

Según los resultados de la tabla 6, la percepción que tuvieron los participantes acerca del desempeño de sus tutores es muy satisfactoria, como pudo observar al tener un porcentaje de frecuencias entre 63.5 y 85.2 %. Sólo Arquitectura mostró tener un 20% de insatisfacción, o mucha insatisfacción, al sumar sus frecuencias.

Finalmente, la tabla 7 muestra los niveles de satisfacción que consideran los estudiantes han tenido como resultado de su asistencia a tutorías.

Tabla 7.

Niveles de satisfacción con respecto a los logros y beneficios obtenidos por participar en el programa de tutorías, por facultad.

Facultad	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Arquitectura	6	15.8	11	28.9	9	23.7	12	31.6	38	100
CCBA	1	3.7	3	11.1	10	37.0	13	48.1	27	100
Contaduría	37	3.5	118	11.1	267	25.0	644	60.4	1076	100
Derecho	57	12.0	95	20.0	131	27.6	191	40.3	474	100
Economía	5	11.4	8	18.2	15	34.1	16	36.4	44	100
Educación	6	4.5	11	8.3	40	30.1	76	57.1	133	100
Enfermería	13	5.4	39	16.1	72	29.8	118	48.8	242	100
IQ	5	6.7	10	13.3	25	33.3	35	46.7	75	100
Ingeniería	4	6.1	7	10.6	21	31.8	34	51.5	66	100
Medicina	6	2.2	22	8.1	69	25.5	174	64.2	271	100
Odontología	2	2.0	6	6.1	29	29.6	61	62.2	98	100
Psicología	1	1.4	11	15.5	25	35.2	34	47.9	71	100
Química	2	8.3	1	4.2	10	41.7	11	45.8	24	100
UABIC	1	1.4	3	4.2	21	29.6	46	64.8	71	100
Total	146	5.4	345	12.8	744	27.6	1465	54.3	2700	100

De acuerdo con la tabla 7, de las 14 dependencias participantes, 10 consideraron estar muy satisfechos con respecto a los logros y beneficios obtenidos por participar en su programa de tutorías, ya que más del 80% de los participantes dijeron estar satisfechos y muy satisfechos. Sólo 4 de ellas indicaron tener una frecuencia igual o mayor al 20% de los participantes que dijeron estar insatisfecho y muy insatisfechos: Arquitectura, Derecho, Economía y Enfermería.

Conclusiones

Después de analizar los resultados, podemos establecer las siguientes conclusiones:

- Los participantes del estudio tuvieron una percepción muy favorable con respecto a las tres dimensiones establecidas como ejes para evaluar la satisfacción de los tutorados. En todas ellas las puntuaciones obtenidas fueron por encima de la media teórica. La media general para todos los participantes fue de 5.38.
- El nivel de satisfacción con respecto a las tres dimensiones evaluadas fue muy satisfactorio. Se encontró que las dimensiones Programa de tutorías y logros y beneficios por asistir a tutorías la categoría de respuesta Muy satisfecho alcanzó porcentajes de 56.7 y 54.3 por ciento, respectivamente. Mientras que la dimensión Desempeño del tutor, el 74.8 de los participantes consideraron estar muy satisfechos. Este resultado, señala que los alumnos aprecian la labor de sus tutores, lo que representa un resultado optimista, ya que la calidad de un programa de tutoría depende en gran parte de la actuación de los propios tutores.
- Al sumar las categorías de respuesta Muy insatisfecho y Satisfecho, se encontró porcentajes menores al 20% en las tres dimensiones. De acuerdo con esto, son una minoría los estudiantes que no están satisfechos con el programa de tutorías y los logros y beneficios de la misma y, en un 10.2% consideró no estar satisfecho con el desempeño de su tutor.
- Cómo habría de esperarse, existen algunas diferencias en la percepción que tienen los tutorados de las DES evaluadas, pues cada DES tiene su propia dinámica y responde a ella de acuerdo con sus recursos y realidad particular. Sin embargo, dichas diferencias en la satisfacción promedio manifestada por los tutorados son pequeñas o muy pequeñas, con base en la desviación estándar (DE) de las puntuaciones.
- Las otras dos dimensiones (Programa de tutoría y Logros y beneficios obtenidos por participar en las tutorías) obtuvieron puntuaciones promedio con diferencia mínima (5.90 y 5.96, respectivamente), por lo que podemos afirmar que la percepción de los alumnos al respecto es buena en ambos casos.
- Todos los reactivos que conforman el instrumento empleado obtuvieron puntuaciones por encima de la media teórica, por lo que se considera que están, al menos, satisfechos con las actividades que pretenden medir. Incluso, los reactivos de la dimensión Desempeño del tutor fueron los que obtuvieron calificaciones a muy satisfecho.
- Cuatro facultades (Arquitectura, Derecho, Enfermería y Economía) obtuvieron una calificación de muy insatisfecho e insatisfecho, en la dimensión Logros y beneficios. Será importante trabajar la difusión del programa institucional de tutorías en el nivel institucional, destacando el objetivo del programa, derechos y obligaciones como estudiantes asignados a la tutoría, así como los beneficios que

pueden obtener al asistir a sus sesiones tutoriales. Así también, la sensibilización del tutor en cuanto a los objetivos y sus funciones para poder brindar un acompañamiento de calidad.

- La reactivación del programa de formación de tutores se requiere considere temas de habilidades de estudio independiente, manejo del estrés, orientación en el desarrollo de proyectos académicos y de vida, etc.
- Si bien los estudiantes expresaron estar satisfechos de manera general con respecto a la operación del programa, se observa como un área de oportunidad la difusión y sensibilización de los objetivos y lineamientos de operación del programa con la comunidad de estudiantes (número de sesiones, duración, alcance, temas de interés). Asimismo, sería conveniente plantear que de manera formal todas las dependencias establezcan días y horarios para que se realicen las sesiones de tutoría.
- En cuanto al desempeño del tutor, se observa que la sensibilización en la UADY ha favorecido el desarrollo de actitudes positivas, como la atención y escucha activa, así como el principio ético de la confidencialidad, siendo éstos una fortaleza sentida en las sesiones de tutoría. Por otra parte, se sugiere proporcionar a los tutores elementos que les permitan orientar a sus tutorados con respecto a qué son y cómo poner en práctica habilidades de estudio independiente y que éstas estén acorde con el Programa Educativo. Otro aspecto a considerar en la habilitación de los tutores, es el manejo de la herramienta de apoyo institucional para la acción tutorial (el sistema informático: módulo de trayectoria y tutorías), que permite dar seguimiento a la trayectoria escolar y con ello retroalimentar el avance, el desempeño y el nivel de riesgo de los alumnos. Finalmente, y no menos importante, será pertinente capacitar al tutor para dirigir una sesión tutorial con estudiantes que se encuentren próximos al egreso, destacando temas del ámbito profesional, tales como la promoción de estrategias que faciliten la inserción laboral, conocimiento del entorno socio-laboral, procesos para la búsqueda de empleo y/o estudios de posgrados, y promover que los tutorados desarrollen competencias para tomar decisiones en relación con su vida profesional futura.
- Los estudiantes atribuyen a la tutoría mayores logros y beneficios referentes a apoyos de tipo académico y en menor magnitud en temas de desarrollo personal (manejo del estrés, autoestima, etc.). Al ser objetivo del programa institucional la atención de lo académico y también el ámbito personal, es de primaria importancia generar estrategias que beneficien ambas, con el propósito favorecer el desarrollo integral del estudiante tal y como lo marca el MEFI.
- El desarrollo de la motivación, autoconfianza, autoestima, manejo del estrés, son temas que influyen en el desempeño académico, en la capacidad personal que pueden llegar a tener los alumnos para superar conflictos, favorece la autonomía y las relaciones sociales. De ahí que sean ítems básicos para el desarrollo humano

integral y por lo tanto la tutoría los debe contemplar en su plan de acción tutorial (PAT).

- Este estudio no ha pretendido ser concluyente y reconoce la necesidad de considerar la visión del tutor y autoridades universitarias, por lo que será pertinente que en la próxima evaluación se incluyan y se respete lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional y este ejercicio se mantenga bianual, teniendo como compromiso realizar la próxima evaluación durante el año 2017.

Limitaciones

Entre las limitaciones con respecto a la obtención de la información se presentaron las siguientes:

- Los cuestionarios fueron administrados por los coordinadores del programa en las facultades y se dependió estrictamente de los tiempos disponibles de los alumnos encuestados, lo que hizo que la captura de la información fuera muy lenta.
- La falta de interés de algunos estudiantes de colaborar con el estudio.
- Al ser anónimo el respondiente, no se tuvo control de quiénes faltaron por contestar, y por tanto, no fue posible invitarlos de manera puntual a responder.
- La participación en el estudio no fue obligatoria y no está vinculada a algún otro proceso que facilite la respuesta de toda la población.
- No todos los tutores registran sus sesiones de tutoría en la herramienta institucional, aunque si realizan su labor, lo que se reflejó en el número de respondientes que cumplieron con el criterio definido en la población objeto de estudio.
- Dos dependencias no participaron en el estudio.

Anexo A

Resultados por facultad de cada uno de los reactivos por dimensión

Arquitectura

Tabla 8.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	36	5.47	2.07
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	37	5.32	2.13
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	36	5.19	2.08
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	37	5.11	2.19
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	36	5.03	2.07
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	37	5.00	2.21
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	36	4.58	2.35
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	36	4.28	2.28
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	36	4.22	4.42

En esta dimensión, de acuerdo con la tabla 8, se puede observar que la mayoría de los reactivos (7 de 9 reactivos) obtuvieron una media por encima de la media teórica (4.5), con promedio de 4.91, el cual puede considerarse como un nivel de satisfacción adecuado por lo que, podemos concluir que los alumnos tienen en promedio, una opinión buena respecto a esta dimensión.

Los reactivos que obtuvieron la puntuación promedio más alta, corresponden al reactivo 6 (La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario) cuestión que podríamos atribuir al hecho de que cuentan con el equipo de apoyo necesario para atender a los alumnos, reflejándose en la percepción por parte de los mismos.

En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos 8 (El número de sesiones que se programan cada semestre) y el 9 (El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad). En el caso del reactivo 8 la percepción de los alumnos podría atribuirse al hecho de que las consideran insuficientes. En lo referente al reactivo 9, que coincide con el reactivo anterior, es probable que en promedio, el número de tutorados asignados por tutor sea alto o muy alto, por lo cual los alumnos perciben una falta de atención respecto del tiempo que se les dedica. En este punto habría que identificar las causas de manera puntual de forma que pudiera mejorarse la percepción de los tutorados en este aspecto.

Tabla 9.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	38	6.63	2.14
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	35	6.63	2.19
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	38	6.39	2.28
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	38	6.29	2.26
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	38	6.08	2.17
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	35	6.03	2.35
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	38	6.00	2.37
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	34	5.85	2.31
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	33	5.79	2.36
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	37	5.43	2.46

De acuerdo con los resultados, los 10 reactivos que conforman esta dimensión (desempeño del tutor) respecto al constructo, están por encima de la media teórica, y con base en la media de los 10 reactivos (6.11), podíamos concluir que la satisfacción global promedio para esta dimensión es muy buena.

Por otra parte, observamos que los valores más bajos corresponden a los reactivos, Ayuda para conocer mejor el campo laboral, Promoción de habilidades para el estudio independiente, y Retroalimentación respecto a las actividades acordadas. En el caso del primer reactivo, es probable que por la falta de experiencia laboral (fuera de la docencia/investigación), de un número importante de tutores, los alumnos perciban poco apoyo al respecto. En lo que concierne al segundo reactivo, la puntuación promedio relativamente baja, podría explicarse parcialmente, con base en la competencia limitada de los tutores, respecto a “estrategias de aprendizaje”. En lo que respecta al tercer reactivo, no existen elementos de análisis para establecer una posible causa, por lo que habría que considerar que ésta es una debilidad (área de oportunidad), y habría que trabajar al respecto.

Las puntuaciones promedio más altas corresponden a los reactivos El respeto que mostró durante tus sesiones y La confidencialidad que guardó con respecto a la información

que le proporcionaste. Los dos reactivos mencionados, apuntan hacia la empatía y discreción del tutor respecto al trato con los tutorados, por lo que podemos concluir, que los alumnos en promedio, valoran de manera positiva estos aspectos del tutor, por lo que podemos considerarlos como una fortaleza.

Tabla 10.

Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
23. Comprensión del plan de estudios	37	5.59	2.17
21. Aclaración de dudas administrativas	36	5.56	2.14
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	37	5.51	2.20
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	31	5.29	2.06
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	34	5.24	2.13
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	30	5.23	2.28
20. Integración a la institución	36	5.11	2.21
27. Organización de actividades académicas	29	5.10	2.11
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	33	5.03	2.22
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	33	4.91	2.21
25. Control o disminución del estrés	33	4.52	2.25

En este grupo de reactivos, todos están también por encima de la media teórica, encontrándose que entre los reactivos mejor evaluados dentro de este factor están: Comprensión del plan del estudios (5.59, DE = 2.17) y Aclaración de dudas administrativas (5.56, DE= 2.14). El hecho de que los alumnos perciban que el tutor conoce el plan de estudios y resuelve las dudas administrativas puede indicar que las principales funciones del tutor en esta dependencia se orientan a esas dos tareas. Asimismo la satisfacción con la comprensión del plan de estudios puede ser consecuencia de que la mayoría de los tutores son profesores que imparten en el plan de estudios en la que están sus tutorados, por lo que tienen un conocimiento adecuado para orientarlos. En contraste, los que obtuvieron más bajos son Control o disminución del estrés (4.52, DE = 2.25) y Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente (4.91, DE 2.21), lo cual pudiera indicar que algunos tutores no se implican en estas actividades y por lo tanto los alumnos no perciben como un beneficio

para ellos. Es común escuchar comentarios que lo relacionado con la organización personal y el manejo del estrés es responsabilidad de los estudiantes por estar ya en el nivel de educación superior. Aunque vale la pena señalar que algunos tutores sí deben implicarse en esas tareas o los alumnos así lo perciben porque los datos se encuentran ligeramente por encima de la media.

Contaduría y Administración

Tabla 11.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	1060	6.54	1.96
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	1048	6.39	1.73
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	1051	6.38	1.72
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	1056	6.38	1.69
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	1057	6.30	1.70
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	1056	6.23	1.95
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	1009	6.22	1.79
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	1054	6.17	2.11
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	1052	6.12	1.81

En la dimensión satisfacción con respecto al programa de tutorías, se puede observar que todos los reactivos obtuvieron una media por encima de la teórica (4.5), con promedio de 6.30, el cual puede considerarse como un buen nivel de satisfacción por lo que se puede concluir que los alumnos tienen en promedio, satisfacción al programa de tutorías.

La puntuación promedio más alta corresponde al reactivo 1, El seguimiento de mi trayectoria como estudiante y al 5, La orientación respecto a la solución de problemas relacionados con mi formación profesional, cuestión que se podría atribuir al hecho de que ambos aspectos son enfatizados en los cursos de formación de tutores, reflejándose en la percepción por parte de los alumnos, y que además de manera lógica, el reactivo 5 se enfoca hacia una actividad por parte de los tutores, que es complementaria a la actividad referida en el reactivo 1.

En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos 7, La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios y el 8, El número de sesiones que se programan cada semestre. En el caso del reactivo 7 la percepción de los alumnos podría atribuirse al hecho de que la difusión del programa es insuficiente o poco efectiva y en este sentido habría que trabajar al

respecto. En reactivo 8, es posible que el número de sesiones que son programadas para cada semestre por tutor sea insuficiente, por lo cual los alumnos perciben una falta de atención respecto del tiempo que se les dedica, en este punto habría que identificar las causas de manera puntual de forma que pudiera mejorarse la percepción de los tutorados en este aspecto.

Tabla 12.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	1061	7.43	1.25
5. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	1056	7.36	1.24
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	1057	7.04	2.53
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	1058	6.95	1.59
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	1058	6.93	1.66
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	1054	6.82	1.63
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	1045	6.76	1.68
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	1054	6.70	1.69
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	1051	6.67	1.65
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	1052	6.62	1.74

En primera instancia, y de acuerdo con los resultados, los 10 reactivos que conforman la dimensión desempeño del tutor respecto al constructo, están por encima de la media teórica, y con base en la media de los 10 reactivos (6.92), podíamos concluir que la satisfacción global promedio para esta dimensión es muy buena.

Por otra parte, observamos que los valores más bajos, corresponden a los siguientes reactivos: 14. Ayuda para conocer mejor el campo laboral, 18. Promoción de habilidades para el estudio independiente, y 19. Retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores. En el caso del primer reactivo, es probable que sea necesario poner énfasis en el desarrollo de actividades tutoriales vinculadas a lo socio-laboral a fin de formar al estudiante en esta área. En lo que concierne al segundo reactivo, la puntuación promedio relativamente baja podría explicarse parcialmente con base en la competencia limitada de los tutores respecto a “estrategias de aprendizaje” útil

para los alumnos y adaptada a los estilos de aprendizaje de su preferencia para la mejora del estudio independiente. En lo que respecta al tercer reactivo, se refiere un área de oportunidad en la que habría que trabajar reforzando entre los tutores la capacitación en cuanto a un esquema pertinente para desarrollar las distintas etapas de una sesión de tutoría.

Las puntuaciones promedio más altas corresponden a los siguientes reactivos: El respeto que mostró durante tus sesiones, La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste y El clima de confianza que estableció para que expusieras tus dudas e inquietudes. Los tres reactivos mencionados, apuntan hacia la empatía y discreción del tutor respecto al trato con los tutorados, por lo que se puede concluir que, los alumnos en promedio, valoran de manera positiva estos aspectos del tutor, por lo que estos conceptos pueden ser considerados como una fortaleza.

Tabla 13.

Medias y desviaciones estándar de los logros y beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	1034	6.48	1.77
23. Comprensión del plan de estudios	1059	6.47	1.72
20. Integración a la institución	1054	6.45	1.66
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	1050	6.45	1.71
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	1006	6.40	1.85
21. Aclaración de dudas administrativas	1036	6.30	1.77
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	1044	6.25	1.78
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	1042	6.21	1.84
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	1006	6.19	1.92
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	1032	6.18	1.81
27. Organización de actividades académicas	1024	6.05	1.87
25. Control o disminución del estrés	1003	5.93	1.93

Los logros y beneficios de participar en la tutoría tiene a todos los reactivos que están también por encima de la media teórica y, entre los reactivos mejor evaluados dentro de este factor, están Mejora y fortalecimiento de la autonomía (6.48, DE = 1.77), Comprensión del plan del estudios (6.47, DE = 1.724) e Integración a la institución (6.45, DE = 1.66). Esto indica que para los tutorados es muy satisfactorio que la tutoría les ayude a fomentar su independencia.

Por otra parte, la comprensión del plan de estudios y la integración a la institución son indispensables para apoyar la permanencia de los estudiantes en la escuela, por lo que pueden ser consideradas una gran fortaleza de la acción tutorial en esta facultad. En contraste, los que obtuvieron medias más bajas son el reactivo 25, Control o disminución del estrés (5.93, DE = 1.93), el 27, Organización de actividades académicas (6.05, DE = 1.874) y el reactivo 28, Contribución a la ampliación de perspectivas académicas (6.18, DE = 1.81), lo cual pudiera indicar que sería necesario realizar acciones para mejorar estos beneficios de la tutoría.

Derecho

Tabla 14.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías en orden descendente

Reactivos	n	Media	DE
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	447	5.74	2.20
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	465	5.59	2.18
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	467	5.56	2.21
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	460	5.55	2.18
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	445	5.51	2.20
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	425	5.51	2.20
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	461	5.46	2.24
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	449	5.26	2.39
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	456	5.10	2.43

Se puede observar en la tabla 14 que todos reactivos obtuvieron una media por encima de la media teórica (4.5), y que tutorado consideran estar satisfechos con su programa de tutorías.

Los reactivos que obtuvieron la puntuación promedio más alta, corresponden al reactivo 5, La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional y el 2, La influencia para la mejora de mi integración a la universidad, cuestión que podríamos atribuir al hecho de que ambos aspectos son enfatizados en los cursos de formación de tutores y al ser uno de los principales objetivos de la tutoría.

En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos 9, El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad y el 8, El número de sesiones que se programan cada semestre, en el caso del reactivo 9 y 8 es probable que se deba a la carga académica de los profesores tutores y las estrategias establecidas para el seguimiento de las sesiones con los estudiantes.

Tabla 15.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	470	6.64	2.01
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	449	6.64	1.99
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	467	6.36	2.11
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	453	6.34	2.08
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	470	6.32	2.13
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	470	6.30	2.05
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	469	6.29	2.25
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	455	6.25	2.11
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	453	6.23	2.12
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	459	6.19	2.05

De acuerdo con los resultados de la tabla 15, los 10 reactivos que conforman esta dimensión (desempeño del tutor) respecto al constructo, están por encima de la media teórica (4.5), y con base en la media de los 10 reactivos (6.80), podíamos concluir que la satisfacción global promedio para esta dimensión es muy satisfactoria.

Los valores más bajos, corresponden a los reactivos 18, La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente y el 17, La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos. Ambos reactivos son los más bajos, aunque están por arriba de la media teórica, por lo que podría considerarse como área de oportunidad e incluirlo como aspectos a tratar con los tutores, con la intención de que le den más énfasis en sus acompañamientos. De igual modo, será importante proveer al tutor de capacitación en estos rubros para que tengan estrategias de aprendizaje acorde con el modelo educativo actual y modalidad de estudio demandada para los alumnos de esta licenciatura.

Las puntuaciones promedio más altas corresponden a los reactivos 13. El respeto que te mostró durante sus sesiones y el 15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste. Los dos reactivos mencionados, apuntan hacia la empatía y discreción del tutor respecto al trato con los tutorados, por lo que podemos concluir, que los alumnos en promedio, valoran de manera positiva estos aspectos del tutor,

por lo que estos conceptos podemos considerarlos como una fortaleza del programa tutorial de la facultad de Derecho.

Tabla 16.

Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
23. Comprensión del plan de estudios	465	5.83	2.196
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	465	5.75	2.193
20. Integración a la institución	460	5.73	2.199
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	462	5.73	2.265
21. Aclaración de dudas administrativas	455	5.72	2.209
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	466	5.69	2.213
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	443	5.68	2.330
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	471	5.66	2.257
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	459	5.64	2.268
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	464	5.62	2.283
25. Control o disminución del estrés	436	5.31	2.359
27. Organización de actividades académicas	461	4.64	2.278

Con respecto a los logros y beneficios de participar en la tutoría todos los reactivos están por encima de la media teórica, y entre los reactivos mejor evaluados esta el 24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones (5.75) y el 23. Comprensión del plan de estudios (5.83). El hecho de que el reactivo 23 sea el puntaje más elevado puede indicar que una de las principales funciones del tutor es orientar al estudiante en la comprensión de su PE, elección y carga de materias entre las opciones que le brinda la dependencia. Ambos reactivos se destacan como fortaleza del programa de tutorías de la facultad. En contraste, el reactivo que obtuvo la media más baja fue el 27. Organización de actividades académicas (4.64), lo que puede indicar que en el Programa de Tutorías de la facultad de Derecho no se enfatiza en este rubro y por tanto los estudiantes perciben en menor medida beneficios vinculados a ellas.

Economía

Tabla 17.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	43	5.72	2.02
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	43	5.63	1.86
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	43	5.56	1.94
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	43	5.53	2.03
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	42	5.43	2.10
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	44	5.32	2.27
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	43	5.28	2.35
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	44	5.23	2.33
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	44	5.00	2.18

En la tabla 17 se puede observar que todos reactivos obtuvieron una media por encima de la media teórica (4.5), con promedio de 5.36, el cual puede considerarse como un buen nivel de satisfacción por lo que, se puede concluir que los alumnos tienen en promedio, una muy buena opinión respecto a esta dimensión. Los reactivos que obtuvieron la puntuación promedio más alta, corresponden al reactivo 1 y al 2, por lo que se asume que para los estudiantes de economía, el seguimiento de su trayectoria como estudiante y la influencia para la mejora de su integración a la universidad, son las acciones que realiza el tutor y que los estudiantes valoran más no solo por permitirles integrarse al mundo universitario sino por acompañarlos durante su formación profesional.

En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos 7 y 9. En el caso del reactivo 7 (La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios), la percepción de los alumnos podría atribuirse al hecho de que la difusión del programa es insuficiente o poco efectiva por lo que es conveniente fortalecer esta área del programa. En lo referente al reactivo 9 (El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad), es necesario analizar con mayor detalle este aspecto, ya que las variables que pudieran estar implicadas en los bajos resultados

podrían ser diversas como por ejemplo la cantidad de tutorados asignados, la carga de trabajo del profesor, la coincidencia entre horarios para estas actividades que hayan dispuesto tanto el tutor como el tutorado, entre otras.

Tabla 18.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	42	7.40	1.23
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	44	6.93	1.75
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	43	6.72	1.79
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	42	6.71	1.82
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	42	6.71	1.90
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	42	6.45	1.89
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	44	6.27	2.13
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	44	6.16	2.14
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	44	6.00	2.13
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	43	5.86	2.29

Los resultados mostrados en la tabla 18 indican que los encuestados califican a esta dimensión por arriba de la media teórica. Para el caso de esta dimensión, el respeto que muestran los tutores durante sus sesiones de tutoría, es lo más valorado por los tutorados (7.40, DE = 1.23), seguido de la disponibilidad para escuchar durante sus sesiones (6.93, DE = 1.75), el clima de confianza que establecido para que exponer intereses e inquietudes así como el interés que mostrado para solucionar tus dudas y problemas (6.71, DE = 1.82), es lo más mejor valorado por los tutorados. Lo anterior indica que el profesor tutor de esta dependencia es una persona con cualidades humanistas que son importantes para desempeñar esta función en el programa institucional, así como la disposición para la colaboración y el trabajo en equipo encaminados a la solución de problemas.

Por otra parte, el reactivo 19 obtuvo el menor puntaje (5.86, DE = 2.29), por lo que resulta conveniente generar propuestas para fortalecer esta parte de las sesiones de tutoría a través de un grupo de expertos, socializarlas y habilitar a los tutores al respecto; Aunque

vale la pena señalar que los resultados de esta pregunta se encuentran por encima de la media.

Tabla 19.

Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	42	5.86	2.19
21. Aclaración de dudas administrativas	44	5.57	2.05
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	44	5.50	2.17
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	42	5.50	2.22
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	43	5.47	2.14
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	41	5.41	1.96
23. Comprensión del plan de estudios	43	5.33	2.35
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	43	5.33	2.22
27. Organización de actividades académicas	41	5.32	2.16
25. Control o disminución del estrés	39	5.26	2.29
20. Integración a la institución	44	5.23	2.14
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	43	5.19	2.16

La tabla 19 muestra puntajes muy similares para todos los reactivos, sin embargo es de especial atención que los tutorados reporten que la tutoría mejora y fortalece su autonomía (5.86, DE = 2.19), mientras que el desarrollo de proyectos y/o tareas, no es el principal beneficio que percibe el estudiante al participar en el programa de tutoría. Dado que todos los reactivos incluidos en esta dimensión reportan un puntaje por arriba de la media, se puede afirmar también, que desde la perspectiva de los tutorados, el programa de tutorías les permite obtener muchos beneficios para su formación académica así como para el desarrollo de habilidades para la vida, entre ellas la toma de decisiones.

Educación

Tabla 20.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	132	6.48	1.63
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	97	6.46	1.56
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	132	6.45	1.80
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	129	6.43	1.60
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	133	6.33	1.91
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	130	6.32	1.64
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	126	6.27	1.85
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	130	6.16	1.84
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	131	6.05	1.83

La tabla 20 mostró que todos los reactivos obtuvieron una media por encima de la media teórica (4.5), con promedio de 6.31, el cual puede considerarse como un buen nivel de satisfacción por lo que, podemos concluir que los alumnos se consideran satisfechos con respecto al programa de tutorías.

Los reactivos que obtuvieron la puntuación promedio más alta, corresponden al reactivo 1 (El seguimiento de mi trayectoria como estudiante) y al 6 (La canalización al área de apoyo adecuado cuando fue necesaria), cuestión que podríamos atribuir al hecho de que ambos aspectos son enfatizados en los cursos de formación de tutores, reflejándose en la percepción por parte de los alumnos, y que dé además de manera lógica, el reactivo 6 se enfoca hacia una actividad por parte de los tutores, que es complementaria a la actividad referida en el reactivo 1.

En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos 2 (La influencia para la mejora de mi integración a la universidad) y el 4 (La contribución a la mejora de mi desempeño académico). En el caso del reactivo 2 se sugiere que los tutores den a conocer los diferentes programas y actividades de la UADY. En lo referente al reactivo 4, parece que podría atribuirse a que algunos tutorados podrían necesitar de más tiempo para integrarse, por lo que los tutores podrían realizar otras acciones para lograr su integración.

Tabla 21.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	133	7.53	0.942
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	133	7.52	1.145
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	133	7.15	1.559
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	133	6.99	1.681
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	133	6.93	1.793
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	126	6.85	1.645
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	130	6.67	1.714
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	123	6.45	1.900
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	128	6.44	1.854
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	128	6.44	1.830

De acuerdo con la tabla 21, es evidente que la percepción que tienen los tutorados en cuanto a las características y modos de proceder de sus tutores es muy satisfactoria, destacándose la confidencialidad que guardó el tutor, el respeto e interés mostrado durante las sesiones y la disponibilidad para escuchar. Incluso las puntuaciones más bajas caen dentro de la categoría muy satisfecho, por lo que se recomienda continuar con estas características de los tutores.

Tabla 22.

Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	126	6.40	1.89
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	119	6.36	1.87
20. Integración a la institución	127	6.30	1.90
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	129	6.29	1.93
21. Aclaración de dudas administrativas	127	6.15	1.95
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	127	6.13	1.89
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	122	6.12	1.93
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	126	6.07	1.95
23. Comprensión del plan de estudios	130	6.05	1.91
27. Organización de actividades académicas	123	6.00	2.02
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	124	5.88	2.14
25. Control o disminución del estrés	123	5.54	2.30

De la tabla 22 se observó que todos los reactivos obtuvieron una puntuación que va de satisfecho a muy satisfecho. Los reactivos con mayor puntuación son Mejora y fortalecimiento de la autonomía, y Mejora y fortalecimiento de la autoestima, lo que es muy adecuado como beneficio de la tutoría, ya que la UADY pretende que los estudiantes sean autónomos y con alta autoestima, lo que refleja que una de las principales funciones del tutor es fomentar la independencia y que se sientan seguros de sus propias decisiones.

En contraste, los que obtuvieron puntuaciones más bajas son Control o disminución del estrés, Desarrollo de proyectos o tareas académicas, lo cual pudiera indicar que algunos tutores no se implican en estas actividades y por lo tanto los alumnos no las perciben como un beneficio para ellos.

Enfermería

Tabla 23.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	242	6.07	1.86
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	235	6.04	1.84
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	182	6.04	1.81
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	237	6.00	1.81
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	239	5.93	1.94
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	239	5.90	1.96
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	239	5.75	2.18
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	242	5.66	1.95
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	230	5.52	1.98

Según la tabla 23, en esta dimensión todos reactivos obtuvieron una media por encima de la media teórica (4.5), con promedio de 5.87.

Los reactivos que obtuvieron la puntuación promedio más alta son el 1 (El seguimiento de mi trayectoria como estudiante) y al 5 y 6 (La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional y la canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario). En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos 7 (La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios) y el 9 (El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad). En el caso del reactivo 7 la percepción de los alumnos podría atribuirse al hecho de que la difusión del programa es insuficiente o poco efectiva y en este sentido habría que trabajar al respecto. En lo referente al reactivo 9, es probable que en promedio, el número de tutorados asignados por tutor sea alto o muy alto, por lo cual los alumnos perciben una falta de atención respecto del tiempo que se les dedica, en este punto habría que identificar las causas de manera puntual de forma que pudiera mejorarse la percepción de los tutorados en este aspecto.

Tabla 24.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	230	6.30	1.96
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	235	6.24	1.82
23. Comprensión del plan de estudios	230	6.22	1.73
20. Integración a la institución	237	6.19	1.94
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	213	6.17	2.05
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	229	6.02	1.97
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	221	5.99	1.92
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	223	5.97	2.06
21. Aclaración de dudas administrativas	225	5.96	1.99
27. Organización de actividades académicas	212	5.89	1.94
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	207	5.85	1.97
25. Control o disminución del estrés	220	5.70	2.17

De acuerdo con la tabla 24, todos los reactivos obtuvieron una puntuación por encima de la media teórica, y con base en la media de los 10 reactivos (6.65), podíamos concluir que la satisfacción global promedio para esta dimensión es muy satisfactoria. Se mostró que, de acuerdo con los tutorados, sus tutores les ayudan a fortalecer su autonomía como estudiantes, así como que les ofrecen oportunidades para analizar alternativas para la toma de decisiones, lo que podríamos considerar es un complemento para el fortalecimiento de la autonomía.

Por otra parte, los valores más bajos son los reactivos Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas, y Control o disminución del estrés. Probablemente estas actividades esperadas de los tutores todavía no logran establecerse adecuadamente como parte de las características de los mismos. En el caso del control o disminución del estrés, habría que considerar si los tutores han recibido la capacitación adecuada para lograr que sus tutorados aprendan a manejar adecuadamente el estrés que les podría estar provocando su estadía en la universidad.

Tabla 25.
Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	242	7.42	1.12
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	241	7.38	1.25
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	229	6.62	1.79
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	242	6.60	1.95
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	241	6.59	1.90
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	219	6.56	1.74
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	239	6.43	2.07
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	224	6.42	1.93
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	234	6.36	1.81
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	224	6.16	2.14

La tabla 26 mostró que todos los reactivos están también por encima de la media teórica (6.04), encontrándose que entre los reactivos mejor evaluados dentro de este factor están Mejora y fortalecimiento de la autonomía (6.30), Comprensión del plan del estudios (6.22) y Análisis de alternativas para la toma de decisiones (6.24). En contraste, los que obtuvieron más bajos son Control o disminución del estrés (5.70), Desarrollo de proyectos o tareas académicas (5.85) y organización de actividades académicas (5.89).

Ingeniería

Tabla 26.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	65	6.63	1.79
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	61	6.20	1.84
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	64	6.11	1.75
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	61	6.08	1.81
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	64	6.08	1.92
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	65	5.95	1.82
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	61	5.77	2.03
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	66	5.73	2.02
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	62	5.40	2.08

Según la tabla 26, todos los reactivos obtuvieron una media por encima de la teórica (4.5), con promedio de 5.99, el cual puede considerarse como un buen nivel de satisfacción por lo que se puede concluir que los alumnos se sienten satisfechos con su programa de tutorías.

La puntuación promedio más alta corresponde a los reactivos El seguimiento de mi trayectoria como estudiante, y La orientación respecto a la solución de problemas relacionados con mi formación profesional. Este resultado se podría atribuir al hecho de que ambos aspectos son enfatizados como parte importante de las funciones tutoriales en esta facultad, reflejándose en la percepción por parte de los alumnos. También es posible identificar que ambos reactivos están relacionados con la práctica.

En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios, y El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad. En el caso del primero el resultado podría atribuirse al hecho de que la difusión del programa es insuficiente o poco efectiva y en este sentido habría que trabajar al respecto. En el reactivo 9, es posible que el tiempo que los tutores pueden dedicar a las sesiones de tutoría durante el semestre sea insuficiente, por lo cual los alumnos perciben una falta de atención respecto

del tiempo que se les dedica. Aquí habría que identificar las causas de manera puntual de forma que pudiera mejorarse la percepción de los tutorados en este aspecto.

Tabla 27.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	61	7.66	0.87
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	65	7.62	0.89
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	65	7.31	1.27
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	64	7.25	1.27
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	64	7.19	1.36
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	63	6.78	1.77
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	62	6.69	1.76
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	59	6.36	1.86
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	61	6.30	2.03
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	61	6.20	1.88

La tabla 27 mostró que todos los reactivos recibieron puntuaciones por encima de la media teórica, y con base en la media de los 10 reactivos (6.93), podríamos concluir que la satisfacción global promedio para esta dimensión es muy buena. De acuerdo con los resultados los tutores respetan la confidencialidad de la información que reciben por parte de sus tutorados, respetan a sus tutorados, crean un clima de confianza en sus sesiones de tutoría y muestran un interés en apoyar a sus tutorados.

Por otra parte, observamos que los valores más bajos (Ayuda para conocer mejor el campo laboral, Promoción de habilidades para el estudio independiente, y Retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores), aunque caen en la categoría de satisfecho podrían ser mejorados. En el caso del primer reactivo, es probable que sea necesario poner énfasis en el desarrollo de actividades tutoriales vinculadas a lo socio-laboral a fin de formar al estudiante en esta área. En lo que concierne al segundo reactivo, la puntuación promedio relativamente baja podría explicarse parcialmente con base en la necesidad de actualizar a los tutores respecto a “estrategias de aprendizaje” útil para los alumnos y adaptada a los estilos de aprendizaje de su preferencia

para la mejora del estudio independiente. En lo que respecta al tercer reactivo, se refiere un área de oportunidad en la que habría que trabajar reforzando entre los tutores la capacitación en cuanto a un esquema pertinente para desarrollar las distintas etapas de un proceso de tutoría, sin descuidar el seguimiento de los acuerdos.

Tabla 28.

Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	56	6.48	1.77
23. Comprensión del plan de estudios	65	6.43	1.97
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	55	6.35	1.86
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	64	6.34	1.92
21. Aclaración de dudas administrativas	64	6.31	1.95
20. Integración a la institución	64	6.17	1.88
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	62	6.03	1.99
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	61	5.93	2.11
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	61	5.89	1.97
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	54	5.67	2.18
27. Organización de actividades académicas	56	5.61	2.18
25. Control o disminución del estrés	56	5.54	2.24

La tabla 28 mostró que las puntuaciones promedio más altas corresponden a los siguientes La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste, El respeto que mostró durante tus sesiones, y El clima de confianza que estableció para que expusieras tus dudas e inquietudes. Los tres reactivos mencionados apuntan hacia la empatía y discreción del tutor respecto al trato con los tutorados, por lo que se puede concluir que, los alumnos en promedio, valoran de manera positiva estos aspectos del tutor, por lo que estos conceptos pueden ser considerados como una fortaleza de los beneficios que pueden obtener los tutorados por participar en su programa de tutoría.

Con respecto a los logros y beneficios de participar en la tutoría todos los reactivos están también por encima de la media teórica, y, entre los reactivos mejor evaluados dentro de este factor están Mejora y fortalecimiento de la autonomía, Comprensión del plan del plan de estudios, y Análisis de alternativas para la toma de decisiones. A partir de estos datos puede concluirse que una de las principales funciones del tutor es fomentar la

independencia y que sea el mismo alumno quien elija entre las mejores opciones de las que tiene. Por otra parte, la comprensión del plan de estudios y el análisis de alternativas para la toma de decisiones son indispensables para apoyar la permanencia de los estudiantes en la escuela, por lo que pueden ser consideradas una gran fortaleza de la acción tutorial en Ingeniería. En contraste, los que obtuvieron medias más bajas son los reactivos Control o disminución del estrés, Organización de actividades académicas, y Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas, lo cual pudiera indicar que la acción tutorial en Ingeniería podría ser mejorada en estos aspectos de modo que se beneficie a un mayor número de tutorados.

Ingeniería Química

Tabla 29.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	75	6.35	1.86
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	75	6.21	1.89
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	72	6.00	1.97
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	67	5.96	2.06
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	74	5.93	1.75
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	75	5.81	1.99
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	75	5.77	1.96
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	75	5.65	2.18
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	72	5.13	2.18

De la tabla 29 se puede observar que todos reactivos obtuvieron una media por encima de la media teórica (4.5), con promedio de 5.8, el cual puede considerarse como un buen nivel de satisfacción por lo que, podemos concluir que los alumnos tienen en promedio, una muy buena opinión respecto a esta dimensión.

Los reactivos que obtuvieron la puntuación promedio más alta corresponden a El número de sesiones que se programan cada semestre, y El seguimiento de mi trayectoria como estudiante, cuestión que podríamos atribuir a la buena organización que tiene la facultad para coordinar a sus tutores, reflejándose en la percepción por parte de los alumnos, y que además de manera lógica, el primer reactivo se enfoca hacia una actividad por parte de los tutores que es complementaria a la actividad referida en el segundo reactivo.

En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios, y El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad. En el caso del primero, la percepción de los alumnos podría atribuirse al hecho de que la difusión del programa es insuficiente o poco efectiva y habría que trabajar al respecto. En lo referente al reactivo 9, es probable que en promedio, el número de tutorados asignados por tutor sea

alto o muy alto, por lo cual los alumnos perciben una falta de atención respecto del tiempo que se les dedica o bien a que los tutores tengan diversas actividades que atender independientemente del número de tutorados asignados. Habría que identificar las causas de manera puntual de forma que pudiera mejorarse la percepción de los tutorados en estos aspectos.

Tabla 30.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	75	7.36	1.42
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	75	7.13	1.37
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	74	6.77	1.81
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	75	6.75	1.82
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	75	6.69	1.79
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	73	6.47	1.81
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	70	6.37	1.89
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	73	6.34	1.95
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	73	6.27	2.02
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	72	5.97	2.10

De la tabla 30 se observa los 10 reactivos que conforman esta dimensión, están por encima de la media teórica, y con base en la media de los 10 reactivos (6.61), se puede decir los tutorados están satisfechos con el desempeño de sus tutores-

Las puntuaciones promedio más altas corresponden a los reactivos El respeto que mostró durante tus sesiones, La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste y Clima de confianza que estableció para que expusieras tus dudas e inquietudes. Los tres reactivos mencionados, apuntan hacia la empatía y discreción del tutor respecto al trato con los tutorados, lo cual apunta que los tutores de la Facultad tienen el perfil adecuado a su función. Por lo que podemos concluir, que los alumnos en promedio, valoran de manera positiva estos aspectos del tutor.

Por otra parte, observamos que los valores más bajos corresponden a los reactivos Ayuda para conocer mejor el campo laboral, Aclaración de dudas sobre trámites administrativos y La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente. En el caso del primer reactivo, es probable que por la falta de experiencia laboral (fuera de la docencia/investigación), de un número importante de tutores, los alumnos perciban poco apoyo al respecto. En lo que concierne al segundo reactivo, la puntuación promedio relativamente baja, podría explicarse parcialmente, con base en que no siempre los tutores conocen todos los aspectos administrativos de la Dependencia. Esta situación no es imputable al tutor puesto que hay información que no le es proporcionada o bien, aunque fuera dada a conocer, muchas veces hay criterios que van cambiando en el curso de los semestres, lo importante es que sepa a quién pueden dirigirse los alumnos para cuando quieran realizar un trámite en específico. En lo que respecta al tercer reactivo, que en realidad es una puntuación relativamente baja, podría ser debido al área profesional que tienen los tutores de la Facultad, se presume que esta actividad sea realizada con mayor frecuencia por los tutores de psicología y educación. Sin embargo, podría fortalecerse un poco más con la continua capacitación.

Tabla 31.

Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	74	5.76	2.29
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	71	5.73	2.13
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	70	5.70	2.24
21. Aclaración de dudas administrativas	75	5.65	2.15
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	69	5.64	2.18
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	68	5.63	2.21
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	72	5.56	2.20
20. Integración a la institución	73	5.51	2.16
27. Organización de actividades académicas	67	5.51	2.20
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	67	5.45	2.21
23. Comprensión del plan de estudios	71	5.44	2.33
25. Control o disminución del estrés	68	5.31	2.32

La tabla 31 mostró todos los reactivos están también por encima de la media teórica, encontrándose un promedio de 5.57. Entre los reactivos mejor evaluados están Análisis de alternativas para la toma de decisiones, Mejora y fortalecimiento de la autonomía y Desarrollo del estudio independiente. Como se puede notar, los tres puntajes más altos se

encuentran relacionados, lo que indica que una de las principales funciones del tutor es fomentar la independencia y que sea el mismo alumno quien elija entre las mejores opciones de las que tiene. Es una fortaleza notable en la facultad y completamente relacionada con la finalidad de toda tutoría: lograr que el alumno sea independiente y se responsabilice de sus decisiones. Con muy poco contraste encontramos los puntajes más bajos en los reactivos Control o disminución del estrés, Comprensión del plan de estudios y Desarrollo de proyectos o tareas académicas, resultados que pudieran indicar que algunos tutores no se implican en estas actividades que consideran responsabilidad del estudiante, por lo mismo que se fomenta la independencia y por lo tanto los alumnos no perciben que exista un beneficio para ellos en estos aspectos. Habría que analizar las causas de esa percepción y trabajar en que los tutores se impliquen en esas tareas para atender todo la formación integral del estudiante.

Medicina

Tabla 32.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	267	6.76	1.45
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	264	6.63	1.59
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	269	6.63	1.70
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	269	6.56	1.86
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	266	6.50	1.69
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	267	6.46	1.70
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	232	6.43	1.67
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	267	6.33	1.68
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	265	6.19	1.76

La tabla 32 mostró que los nueve reactivos que conforman esta dimensión están por encima de la media teórica, y cada uno de ellos también estuvo en promedio por encima de este valor, por lo que podríamos considerar que el nivel de satisfacción promedio para esta dimensión es muy satisfactorio. El reactivo mejor puntuado es El seguimiento de mi trayectoria como estudiante, seguido de La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.

El reactivo con puntuación más baja es La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios), aunque cae en la categoría de satisfecho. Se podría decir que se necesita un poco más de promoción para dar a conocer el programa, sus lineamientos y servicios.

Tabla 33.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	270	7.66	0.88
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	270	7.54	1.06
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	269	7.32	1.25
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	267	7.24	1.42
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	270	7.24	1.42
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	257	7.05	1.49
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	268	7.03	1.56
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	269	7.00	1.44
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	269	6.94	1.60
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	266	6.91	1.66

De acuerdo con la tabla 33, el promedio para los diez reactivos considerados en esta dimensión (satisfacción con respecto al desempeño del tutor), fue de 7.193, valor que ubica el nivel de satisfacción promedio para esta dimensión como muy satisfactorio. Al igual que en la dimensión anterior (satisfacción con respecto al programa de tutorías) las puntuaciones promedio para cada uno de los reactivos estuvo por encima de valor de la media teórica, correspondiendo la puntuación promedio más alta al reactivo 13 (El respeto que te mostró durante sus sesiones) y la más baja al reactivo 19 (La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores) valor (6.91), que podríamos considerar que aun siendo el más bajo se corresponde a un buen nivel de satisfacción. Se puede decir que los tutorados están muy satisfechos con el desempeño de sus tutores, ya que todos los reactivos caen en la categoría de muy satisfechos.

Tabla 34.

Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	267	6.72	1.67
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	266	6.64	1.76
23. Comprensión del plan de estudios	265	6.60	1.72
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	267	6.56	1.70
20. Integración a la institución	263	6.53	1.60
21. Aclaración de dudas administrativas	261	6.49	1.73
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	262	6.49	1.86
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	266	6.45	1.79
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	262	6.39	1.89
27. Organización de actividades académicas	260	6.36	1.83
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	260	6.31	1.81
25. Control o disminución del estrés	266	6.20	1.93

De acuerdo con la tabla 34, para los doce reactivos incluidos en esta dimensión (beneficios de participar en tutoría), la media fue de 6.478, valor que ubica a esta dimensión con un buen nivel de satisfacción promedio. Los promedios para cada uno de estos reactivos estuvieron por encima del valor de la media teórica y con un nivel muy bajo de dispersión ($DE = 0.1669$) por lo que en esta dimensión tenemos el nivel de homogeneidad más alto. Esto implica que en promedio las puntuaciones para cada uno de los reactivos presentaron la variación más baja.

En lo que respecta a la puntuación promedio más alta esta se corresponde al reactivo 31 (Mejora y fortalecimiento de la autonomía) y la más baja al reactivo 25 (Control o disminución del estrés), que pese a ello lo ubica con un buen nivel de satisfacción promedio (6.20).

Odontología

Tabla 35.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	90	6.93	1.52
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	97	6.60	1.61
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	97	6.51	1.67
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	97	6.51	1.60
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	96	6.47	1.74
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	97	6.44	1.82
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	94	6.43	1.70
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	97	6.39	1.79
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	98	6.38	1.74

En la tabla 35 se pudo observar que todos los reactivos obtuvieron una media por encima de la media teórica (4.5), con promedio de 6.51, el cual puede considerarse como un buen nivel de satisfacción por lo que se puede concluir que los alumnos se sienten muy satisfechos con programa de tutoría.

Los reactivos que obtuvieron la puntuación promedio más alta fueron El seguimiento de mi trayectoria como estudiante y La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional, lo que podríamos atribuir al hecho de que ambos aspectos son enfatizados en los cursos de formación de tutores, reflejándose en la percepción por parte de los alumnos, y que además de manera lógica, el reactivo 5 se enfoca hacia una actividad por parte de los tutores, que es complementaria a la actividad referida en el reactivo 1.

En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos 4 (La contribución a la mejora de mi desempeño académico) y el 9 (El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad). En el primer caso, la percepción de los alumnos podría atribuirse al hecho de que la operación del programa o el apoyo del tutor quizás es insuficiente o poco efectivo. En lo referente al reactivo 9, es probable que en promedio, el número de tutorados asignados por tutor sea alto o muy alto, por lo cual los alumnos

perciben una falta de atención respecto del tiempo que se les dedica, en este punto habría que identificar las causas de manera puntual de forma que pudiera mejorarse la percepción de los tutorados en este aspecto.

Tabla 36.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	98	7.41	1.31
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	98	7.37	1.31
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	96	7.07	1.51
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	97	7.06	1.48
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	98	6.96	1.75
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	96	6.95	1.50
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	98	6.88	1.62
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	98	6.85	1.76
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	96	6.79	1.71
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	98	6.77	1.90

La tabla 36 muestra que los estudiantes están muy satisfechos con el desempeño de su tutor, ya que todos los reactivos están por encima de la media teórica, y con base en la media (7.01) se puede concluir que la satisfacción global promedio para esta dimensión es muy buena.

Las puntuaciones promedio más altas corresponden a los reactivos El respeto que mostró durante tus sesiones y La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste. Ambos reactivos apuntan hacia la empatía y discreción del tutor respecto al trato con los tutorados, por lo que podemos concluir, que los alumnos en promedio, valoran de manera positiva estos aspectos del tutor, por lo que estos conceptos podemos considerarlos como una fortaleza.

Por otra parte, observamos que los valores más bajos corresponden a los reactivos Retroalimentación respecto a las actividades acordadas y la disponibilidad para escucharte en las sesiones. En el caso del primer reactivo, no existen elementos para establecer una

posible causa, por lo que habría que considerar que ésta es un área de oportunidad y habría que trabajar al respecto.

Tabla 37.

Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
20. Integración a la institución	95	6.66	1.64
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	94	6.63	1.45
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	96	6.63	1.72
23. Comprensión del plan de estudios	97	6.47	1.64
27. Organización de actividades académicas	92	6.46	1.73
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	97	6.44	1.66
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	92	6.42	1.73
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	95	6.42	1.96
21. Aclaración de dudas administrativas	97	6.40	1.88
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	95	6.35	1.88
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	95	6.24	2.06
25. Control o disminución del estrés	96	5.93	2.11

De acuerdo con la tabla 37, las puntuaciones promedio más altas corresponden a los reactivos El respeto que mostró durante tus sesiones y La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste. Ambos reactivos apuntan hacia la empatía y discreción del tutor respecto al trato con los tutorados, por lo que podemos concluir, que los alumnos en promedio, valoran de manera positiva estos aspectos del tutor, por lo que estos conceptos podemos considerarlos como una fortaleza.

En este grupo de reactivos todos están también por encima de la media teórica, encontrándose que entre los mejor evaluados están Integración a la institución, Análisis de alternativas para la toma de decisiones y Mejora y fortalecimiento de la autonomía. El hecho de que la toma de decisiones y la autonomía se encuentren los puntajes más elevados puede indicar que una de las principales funciones del tutor es fomentar la independencia y que sea el mismo alumno quien elija entre las mejores opciones de las que tiene. Por otra parte, los reactivos con los puntajes promedio más bajos son Control o disminución del estrés y Desarrollo de proyectos o tareas académicas. Esto podría indicar que algunos tutores no se implican en estas actividades y por lo tanto los alumnos no perciben como un beneficio para ellos.

Psicología

Tabla 38.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	66	6.33	1.89
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	48	6.13	1.88
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	64	6.11	1.77
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	71	6.06	1.83
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	67	5.94	1.54
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	67	5.94	1.97
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	69	5.86	1.96
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	69	5.78	1.93
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	67	5.67	1.82

Según la tabla 38, todos los reactivos obtuvieron una media por encima de la media teórica (4.5), con promedio de 5.98, el cual puede considerarse como un nivel de satisfacción adecuado por lo que, podemos concluir que los alumnos tienen en promedio, una opinión muy buena respecto a esta dimensión.

Los reactivos que obtuvieron la puntuación promedio más alta, corresponden al reactivo 5 (La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional y el reactivo 6 (La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario) cuestión que podríamos atribuir al hecho de que los tutores ayudan en encontrar alternativas que contribuyen a tener un panorama más claro en cuanto a la formación profesional, además de que cuentan con el equipo de apoyo necesario para atender a los alumnos, reflejándose todo esto en la percepción por parte de los mismos.

En el otro extremo, la puntuación promedio más bajas corresponde al reactivo 2 (La influencia para la mejora de mi integración a la universidad) tal vez puede deberse a que los alumnos perciben que el tutor tiene poca injerencia en ese aspecto, sin embargo, en este punto habría que identificar las causas de manera puntual de forma que pudiera mejorarse la percepción de los tutorados en este aspecto.

Tabla 39.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	70	7.54	0.91
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	71	7.35	1.38
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	71	7.20	1.51
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	71	7.08	1.60
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	66	6.98	1.66
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	71	6.87	1.76
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	64	6.84	1.69
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	70	6.74	1.61
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	67	6.58	1.86
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	63	6.40	1.70

De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 39, los tutorados de esta facultad están muy satisfechos con el desempeño de sus tutores, como puede verse porque los 10 reactivos que conforman esta dimensión (desempeño del tutor) respecto al constructo, están por encima de la media teórica, y con base en la media de los 10 reactivos (6.11), podíamos concluir que la satisfacción global promedio para esta dimensión es muy buena.

Por otra parte, observamos que los valores más bajos corresponden a los reactivos Ayuda para conocer mejor el campo laboral, Promoción de habilidades para el estudio independiente, y Retroalimentación respecto a las actividades acordadas. En el caso del primer reactivo, es probable que por la falta de experiencia laboral (fuera de la docencia/investigación), de un número importante de tutores, los alumnos perciban poco apoyo al respecto. En lo que concierne al segundo reactivo, la puntuación promedio relativamente baja, podría explicarse parcialmente, con base en la competencia limitada de los tutores, respecto a “estrategias de aprendizaje”. En lo que respecta al tercer reactivo, no existen elementos de análisis para establecer una posible causa, por lo que habría que considerar que ésta es una debilidad (área de oportunidad), y habría que trabajar al respecto. Las puntuaciones promedio más altas corresponden a los reactivos El respeto que mostró durante tus sesiones y La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le

proporcionaste. Los dos reactivos mencionados, apuntan hacia la empatía y discreción del tutor respecto al trato con los tutorados, por lo que podemos concluir, que los alumnos en promedio, valoran de manera positiva estos aspectos del tutor, por lo que podemos considerarlos como una fortaleza.

Tabla 40.

Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en la tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
23. Comprensión del plan de estudios	66	6.70	1.46
21. Aclaración de dudas administrativas	67	6.49	1.66
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	62	6.45	1.71
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	66	6.39	1.60
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	63	6.30	1.56
27. Organización de actividades académicas	56	6.23	1.59
20. Integración a la institución	65	6.20	1.71
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	60	6.13	1.82
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	60	5.97	1.85
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	59	5.95	1.75
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	60	5.83	1.98
25. Control o disminución del estrés	59	5.31	1.95

De acuerdo con la tabla 40, en este grupo de reactivos, todos están también por encima de la media teórica, encontrándose que entre los reactivos mejor evaluados dentro de este factor están: Comprensión del plan del estudios y Aclaración de dudas administrativas. El hecho de que los alumnos perciban que el tutor conoce el plan de estudios y resuelve las dudas administrativas puede indicar que las principales funciones del tutor en esta dependencia se orientan a esas dos tareas. Asimismo la satisfacción con la comprensión del plan de estudios puede ser consecuencia de que en esta dependencia solo hay un programa de licenciatura y todos tutores son profesores que imparten en el plan de estudios en la que están sus tutorados, por lo que tienen un conocimiento adecuado para orientarlos. En contraste, los que obtuvieron más bajos son Control o disminución del estrés y Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente, lo cual pudiera indicar que algunos tutores no se implican en estas actividades y por lo tanto los alumnos no perciben como un beneficio para ellos. Aunque vale la pena señalar que algunos tutores si deben implicarse en esas tareas o los alumnos así lo perciben porque los datos se encuentran por encima de la media.

Química

Tabla 41.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	24	6.54	1.71
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	24	6.50	1.97
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	24	6.42	1.53
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	24	6.29	1.87
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	24	5.96	2.05
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	20	5.90	1.97
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	24	5.67	1.94
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	24	5.54	2.34
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	22	5.45	2.40

De acuerdo con la tabla 4,1 todos reactivos obtuvieron una media por encima de la media teórica (4.5), con promedio de 6.07, que puede considerarse como un buen nivel de satisfacción por lo que podemos decir que los alumnos tienen, en promedio, una muy buena opinión respecto a esta dimensión.

Los reactivos que obtuvieron la puntuación promedio más alta, corresponden al reactivo 3 (El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas) y al 5 (La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional). En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos 8 (El número de sesiones que se programan cada semestre) y el 9 (El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad).

Tabla 42.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor, en orden descendente.

Revisión	n	Media	DE
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	24	7.29	1.36
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	24	7.21	1.93
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	24	7.13	1.70
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	24	6.88	1.77
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	22	6.82	1.79
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	22	6.82	1.46
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	24	6.79	2.08
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	21	6.71	1.73
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	24	6.67	1.68
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	24	6.46	1.74

Según lo mostrado en la tabla 42, todos los reactivos obtuvieron una media por encima de la media teórica, lo que nos hace concluir que la satisfacción global promedio para esta dimensión es muy buena.

Los reactivos que obtuvieron las puntuaciones promedio más altas corresponden a los siguientes reactivos: reactivo 12, (el interés que mostró para resolver dudas y problemas), reactivo 13 (el respeto que mostró durante sus sesiones) y reactivo 15 (la confidencialidad que guardó con respecto a la información que le fue proporcionada). En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos: 18 (la promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente) y reactivo 15 (la confidencialidad que guardó con respecto a la información que se le proporciono).

Tabla 43.

Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivo	n	Media	DE
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	24	6.88	1.11
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	23	6.52	1.67
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	24	6.50	1.47
23. Comprensión del plan de estudios	24	6.46	1.76
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	24	6.42	1.58
21. Aclaración de dudas administrativas	23	6.39	1.64
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	24	6.25	1.84
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	21	6.19	1.75
27. Organización de actividades académicas	22	6.09	1.77
20. Integración a la institución	23	6.00	1.50
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	24	5.83	1.90
25. Control o disminución del estrés	22	5.82	1.76

De la tabla 43 se pudo observar que todos los reactivos obtuvieron una media por encima de la media teórica (6.08), lo que nos hace concluir que la satisfacción global promedio para esta dimensión es muy buena.

Los reactivos que obtuvieron las puntuaciones promedio más altas corresponden a los siguientes reactivos Mejora y fortalecimiento de la autonomía, y Mejora y fortalecimiento de la autoestima.

En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos Control y disminución del estrés, y Desarrollo de estrategias de aprendizaje.

Veterinaria

Tabla 44.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	27	6.48	1.55
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	27	6.37	1.69
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	27	6.22	1.73
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	27	6.22	1.67
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	27	6.07	1.59
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	27	5.96	1.99
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	26	5.88	1.86
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	26	5.46	2.00
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	27	5.11	2.27

La tabla 44 mostró que todos los reactivos obtuvieron una media por encima de la media teórica (4.5), con promedio de 5.97, dato que queda ligeramente por debajo del promedio; sin embargo, se puede decir que el nivel satisfacción expresada por los alumnos a través de este instrumento al programa de tutorías es satisfactorio.

Los reactivos que obtuvieron la puntuación más alta, corresponden a los reactivos La orientación respecto la solución de problemas relacionados con la formación profesional, y El apoyo recibido para la identificación oportuna de dificultades académicas. Estos dos reactivos están estrechamente vinculados y demuestran claramente una orientación marcada del apoyo tutorial hacia la identificación y solución de problemas de tipo académico. Cabe mencionar que estos reactivos enfocan una actividad propia de los tutores.

En relación con los valores más bajo, éstos correspondieron a los reactivos Número de sesiones que se programan cada mes y El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad). Aquí se puede observar también dos reactivos que están completamente vinculados y se complementan recíprocamente ya que corresponde al tiempo dedicado a la actividad tutorial en la DES. El reactivo 8, según la percepción de los alumnos pudiera derivar en dos aspectos a considerar; o son muchas sesiones o en caso contrario se necesita

más sesiones, lo cual habría que determinar cuál es la situación más precisa a esta observación. Con respecto al reactivo 9, es probable el número de tutorados asignados por tutor sea alto, por lo cual perciben una falta de atención respecto del tiempo empleado para la tutoría.

Tabla 45.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	27	7.59	0.97
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	27	7.56	0.97
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	27	7.37	1.11
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	27	7.15	1.29
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	27	7.11	1.67
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	26	6.96	1.31
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	27	6.89	1.25
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	26	6.81	1.29
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	26	6.77	1.27
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	27	6.70	1.68

La tabla 45 mostró que los 10 reactivos que conforman esta dimensión y que representan el desempeño del tutor se encuentran arriba de la media teórica, con un promedio de 7.09 en la media en los 10 reactivos, y que todos se encuentran en la categoría de muy satisfecho, por lo que se puede concluir que los tutores se consideran muy satisfechos con el desempeño de su tutor.

Los valores más altos corresponden a los reactivos Respeto mostrado durante las sesiones, y La confidencialidad guardada con respecto a la información proporcionada. En el caso del primer reactivo queda clara la relación entre la satisfacción del alumno y el respeto con la cual es tratado en sus sesiones. En lo referente al segundo reactivo queda evidenciada la satisfacción con la que el alumno percibe la confidencialidad que guardó el tutor respecto a la información proporcionada así como el clima de confianza que estableció para que expusieras tus dudas e inquietudes.

Por otra parte, observamos que los valores más bajos lo obtuvieron los reactivos 16 y 18 (Aclaración de tus dudas acerca de los trámites administrativos que se necesitan y la promoción del desarrollo de las habilidades para el estudio independiente). Esto tal vez se explique por la escasa información que tienen los docentes con relación a la información, también pudiera contribuir la falta de interés o desconocimiento de los procesos administrativos y de estrategias de aprendizaje para promover el estudio independiente.

Tabla 46.

Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivos	n	Media	DE
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	25	6.32	1.65
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	25	6.28	1.72
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	25	6.20	1.68
21. Aclaración de dudas administrativas	26	6.19	1.65
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	27	6.19	1.88
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	26	6.19	1.96
27. Organización de actividades académicas	26	6.12	1.90
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	26	6.12	1.90
20. Integración a la institución	25	6.00	1.80
23. Comprensión del plan de estudios	25	5.88	1.94
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	23	5.87	2.18
25. Control o disminución del estrés	23	5.78	1.90

De acuerdo con la tabla 46, todos los reactivos puntuaron por encima de la media teórica y con un promedio de 6.09; los reactivos mejor evaluados fueron el 26 y 24 (Desarrollo de proyectos o tareas académicas y análisis de alternativas para la toma de decisiones) esto pudiera suponer que entre las principales funciones del tutor están orientadas a fomentar en el alumno, habilidades de análisis en la toma de decisiones. El reactivo referente al desarrollo de proyectos, parece estar relacionado con los beneficios que el alumno recibe al estar dentro de un programa de tutorías

En contraste, los que obtuvieron baja calificación fueron los reactivos Control o disminución del estrés, Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente, lo que pudiera indicar que algunos tutores no se involucran en estas actividades o tal vez no tiene la capacitación para ayudar a los alumnos.

UABIC

Tabla 47.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto al programa de tutorías, en orden descendente.

Reactivos	Media	DE
6. La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario	6.62	1.39
3. El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas	6.59	1.56
7. La promoción que se realiza en relación con el programa de tutorías, sus lineamientos y servicios.	6.52	1.50
4. La contribución a la mejora de mi desempeño académico	6.36	1.47
2. La influencia para la mejora de mi integración a la universidad	6.34	1.60
5. La orientación respecto a la solución de mis problemas relacionados con mi formación profesional.	6.33	1.60
1. El seguimiento de mi trayectoria como estudiante	6.17	1.73
8. El número de sesiones que se programan cada semestre	6.16	1.70
9. El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad	5.85	1.84

Según la tabla 47, todos reactivos obtuvieron puntuación por encima de la media teórica (4.5), con promedio de 6.07, que puede considerarse como un buen nivel de satisfacción, por lo que podemos concluir que los alumnos tienen en promedio, una muy buena opinión respecto a esta dimensión.

Los reactivos que obtuvieron la puntuación promedio más alta, corresponden a los reactivos El apoyo recibido para la identificación oportuna de mis dificultades académicas, y a La canalización al área de apoyo adecuada cuando fue necesario, cuestión que podríamos atribuir al hecho de que ambos aspectos son enfatizados en los cursos de formación de tutores, reflejándose en la percepción por parte de los alumnos, y que además de manera lógica, el reactivo 6 se enfoca hacia una actividad por parte de los tutores, que es complementaria a la actividad referida en el reactivo 1.

En el otro extremo, las puntuaciones promedio más bajas corresponden a los reactivos El tiempo que se dedica a las tutorías en mi facultad, y El número de sesiones que se programan cada semestre. Esto podría deberse al hecho de que los alumnos parecen demandar más la presencia de tutorías en esta escuela.

Tabla 48.

Medias y desviaciones estándar de la satisfacción con respecto desempeño del tutor, en orden descendente.

Reactivos	Media	DE
13. El respeto que te mostró durante sus sesiones	7.60	0.82
12. El interés que mostró para resolver tus dudas y problemas	7.19	1.27
15. La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste	7.19	1.18
16. La aclaración de tus dudas acerca de trámites administrativos que necesitabas	7.10	1.22
19. La retroalimentación que te dio con respecto a las actividades acordadas en sesiones anteriores	7.07	1.12
17. La orientación que te proporcionó en relación con tus problemas académicos	7.01	1.35
10. La disponibilidad para escucharte durante sus sesiones	6.96	1.53
18. La promoción del desarrollo de tus habilidades para el estudio independiente	6.85	1.25
14. Su ayuda para conocer mejor el campo laboral de la carrera	6.72	1.42
11. El clima de confianza que estableció para que expusieras tus intereses e inquietudes	6.71	1.71

La tabla 48 mostró que todos los reactivos que conforman esta dimensión están por encima de la media teórica, y con base en la media de los 10 reactivos (6.80), se puede decir que los tutorados están muy satisfechos con el desempeño de sus tutores.

Las puntuaciones promedio más altas corresponden a los reactivos El respeto que mostró durante tus sesiones, La confidencialidad que guardó con respecto a la información que le proporcionaste. Los dos reactivos mencionados, apuntan hacia la empatía y discreción del tutor respecto al trato con los tutorados, por lo que podemos concluir, que los alumnos en promedio, valoran de manera positiva estos aspectos del tutor, por lo que estos conceptos podemos considerarlos como una fortaleza.

Por otra parte, se observó que los valores más bajos corresponden a los reactivos Ayuda para conocer mejor el campo laboral, Promoción de habilidades para el estudio independiente. En el caso del primer reactivo, es probable que por la falta de experiencia laboral (fuera de la docencia/investigación), de un número importante de tutores, los alumnos perciban poco apoyo al respecto. En lo que concierne al segundo reactivo, la puntuación promedio relativamente baja, podría explicarse parcialmente, con base en la competencia limitada de los tutores, respecto a “estrategias de aprendizaje” y considerando la distribución de la muestra, en función de las DES de procedencia.

Tabla 49

Medias y desviaciones estándar de los beneficios de participar en tutoría, en orden descendente.

Reactivos	Media	DE
30. Mejora y fortalecimiento de la autoestima	7.11	1.63
31. Mejora y fortalecimiento de la autonomía	6.94	1.55
22. Desarrollo de estrategias de aprendizaje	6.68	1.43
21. Aclaración de dudas administrativas	6.66	1.59
20. Integración a la institución	6.63	1.52
29. Desarrollo y fortalecimiento del estudio independiente	6.62	1.55
23. Comprensión del plan de estudios	6.59	1.44
24. Análisis de alternativas para la toma de decisiones	6.56	1.44
27. Organización de actividades académicas	6.44	1.63
28. Contribución a la ampliación de perspectivas académicas	6.41	1.49
26. Desarrollo de proyectos y/o tareas académicas	6.29	1.80
25. Control o disminución del estrés	6.19	1.92

Según la tabla 49, todos los reactivos obtuvieron medias por encima de la media teórica, encontrándose que entre los reactivos mejor evaluados dentro de este factor están: Mejora y fortalecimiento de la autoestima, y Mejora y fortalecimiento de la autonomía. El hecho de que la autoestima y la autonomía sean los puntajes más elevados puede indicar que una de las principales funciones del tutor es fomentar la independencia y que sea el mismo alumno quien elija entre las mejores opciones de las que tiene. En contraste, los que obtuvieron más bajos son Control o disminución del estrés, y Desarrollo de proyectos o tareas académicas, lo cual pudiera indicar que algunos tutores no se implican en estas actividades y por lo tanto los alumnos no perciben como un beneficio para ellos. Es escuchar comentarios que lo relacionado con la organización personal y el manejo del estrés es responsabilidad de los estudiantes por estar ya en el nivel de educación superior. Aunque vale la pena señalar que algunos tutores si deben implicarse en esas tareas o los alumnos así lo perciben porque los datos se encuentran por encima de la media.

Glosario

ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior
DE	Desviación Estándar
DES	Dependencias de Educación Superior
MEFI	Modelo Educativo para la Formación Integral
N	Población
PIT	Programa Institucional de Tutorías
PND	Plan Nacional de Desarrollo
SAIE	Sistema de Atención Integral al Estudiante
UADY	Universidad Autónoma de Yucatán