**EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN TUTORIAL DESDE LOS OJOS DEL TUTORADO DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA, CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DE LA U.J.E.D.**

Eje de investigación: Evaluación educativa.

**Northón Gamíz Dora**

**Enríquez Gracia Martha Beatriz**

**Delgado Rodríguez Raúl José**

***UNIVERSIDAD JUÁREZ DEL ESTADO DE DURANGO***

|  |
| --- |
| I. Resumen: |
| Los programas de tutoría, además de propiciar el logro de objetivos académicos, pueden ayudar a abatir los índices de reprobación, rezago escolar y baja eficiencia terminal. La Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango (FECA, UJED), implantó un programa de tutoría con el fin de lograr que los estudiantes tengan una educación integral.  Para mejorar la calidad del programa Institucional de tutorías se requiere de una evaluación permanente, es por esto que se realizó este diagnóstico para conocer a detalle la calidad de las actividades de los tutores, que al mismo tiempo proporcionará las evidencias para la toma de decisiones en el futuro inmediato al conocer. ¿Cuál es la percepción en la satisfacción de los estudiantes con el desempeño de la tutoría?  La evaluación se lleva a cabo en las licenciaturas con las que cuenta la Facultad de Economía, Contaduría Y Administración, (Contador Público, Licenciado en Administración y Licenciado en Economía); para medir las cualidades, habilidades y destrezas que poseen los docentes al ejercer la tutoría, así como la satisfacción que genera el programa a los tutorados.  Se aplicó una encuesta a alumnos de primer semestre, de acuerdo al sorteo realizado al inicio del semestre, el total de estudiantes inscritos y registrados en el este semestre  Asciende a un total de 195, de los cuales la muestra representativa de este estudio es de 139 correspondiente a hombres y mujeres.  **Palabras clave: Calidad, desempeño, ambientes, evaluación tutorial, tutoría.** |
| II. Introducción: |
| La evaluación de la educación superior es un tema de gran relevancia por considerarse una herramienta para valorar la capacidad académica de sujetos, programas, establecimientos y sistemas. La evaluación proporciona elementos que permitan identificar problemas, buscar nuevas estrategias para una nueva planeación del ejercicio tutorial.  De Miguel (1995, citado por Periañez, 1999), comenta que en el ámbito de la educación, la evaluación es un proceso de recogida y análisis de información pertinente, en relación con un objeto, programa o unidad educativa, a fin de emitir un juicio de valor a partir del cual se pueden tomar decisiones en relación con el objeto evaluado.  **Objetivo**  Analizar el desempeño en la actividad de los tutores a partir de la percepción de los tutorados, para determinar acciones y estrategias que contribuyan a la mejora del rendimiento académico de los estudiantes.  **Contexto:**  El nuevo modelo académico de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración, está sustentado en el enfoque por competencias, en donde es imprescindible el uso de las nuevas tecnologías y centrado en el estudiante, lo que implica que los procesos educativos deben ser flexibles y pertinentes para adaptarse a las condiciones de los estudiantes, respetando, promoviendo y fomentando el aprendizaje autónomo tendiente a que el estudiante se convierta en el único responsable de su aprendizaje. Se deben promover ambientes de aprendizaje que faciliten la construcción de conocimientos, partiendo de los ya existentes, así como el desarrollo de competencias y habilidades establecidas en los perfiles de los Programas Educativos. (Alves, H. y Raposo, 2005).  De igual manera, se promueven espacios para el desarrollo integral de los estudiantes a través de actividades complementarias como el deporte, la recreación, el desarrollo artístico y el aprendizaje de otros idiomas.  La tutoría adquiere un papel fundamental en la implementación de un modelo académico como el que se ha propuesto la Facultad de Economía, Contaduría y Administración. Según la ANUIES entendemos la tutoría como “el proceso de acompañamiento personal y académico, permanente del estudiante, centrado en el logro de una formación integral que se oriente a identificar de manera conjunta con el alumno, los factores y situaciones que dificultan o enriquecen el aprendizaje, desarrollando estrategias de apoyo para evitar el rezago y la deserción, para elevar la eficiencia terminal y favorecer el desarrollo de las competencias en los estudiantes”.  Es preciso señalar que la tutoría no es una actividad adicional a las tareas docentes y de gestión educativa. La tutoría es una estrategia de trabajo institucional, mediante la cual se brinda un acompañamiento personalizado a los estudiantes para orientarlos en la toma de decisiones y apoyarlos en las dificultades que se puedan presentar a lo largo de su trayectoria escolar.  . Esta actividad también se define como una tarea que se realiza en las instituciones educativas para ofrecer una educación compensatoria o remediadora a los estudiantes que afrontan dificultades académicas (ANUIES, 2001).  Según Alves y Raposo (2005), La satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia.  Partiendo de esta premisa se puede deducir que sólo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito académico, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación profesional de los educandos. Por esta razón es importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del tutorado, lo que permitirá conocer la realidad, compararla y analizarla semestre tras semestre.  De Miguel (1995, citado por Periañez, 1999), comenta que en el ámbito de la educación, la evaluación es un proceso de recogida y análisis de información pertinente, en relación con un objeto, programa o unidad educativa, a fin de emitir un juicio de valor a partir del cual se pueden tomar decisiones en relación con el objeto evaluado.  La evaluación se lleva a cabo en las licenciaturas con las que cuenta la Facultad de Economía, Contaduría Y Administración, para medir las cualidades, habilidades y destrezas que poseen los docentes al ejercer la tutoría, así como la satisfacción que genera el programa a los tutorados. |
| III. Desarrollo del tema: |
| La valoración se realiza tomando en cuenta que los estudiantes son una fuente de evaluación válida y confiable, que nos permite formular juicios de valor acerca de los puntos débiles y fuertes del desempeño del tutor.  La investigación es de tipo descriptivo, ya que permite determinar diferencias entre las opiniones de los estudiantes, sobre los principales indicadores de la acción tutorial.  El universo lo conforman los estudiantes, de las cuales se tomó una muestra representativa de 139 estudiantes de primer semestre, de ambos sexos de un total de 195.  Con la finalidad de evaluar el desempeño de la tutoría se elaboró una encuesta para estudiantes tutorados, con base a los criterios del muestreo no probabilístico de personas seleccionadas de acuerdo al criterio del investigador el instrumento adopta la forma de cuestionario a través de un conjunto de preguntas escritas y que la persona que contesta lo hace de la misma manera, es decir, por escrito que consta de cinco variables, actitud empática, compromiso con la actividad tutorial, capacidad para la acción tutorial, capacidad para orientar a los tutorados en decisiones académicas y satisfacción, en 15 preguntas, en las que el estudiante expresa su grado de conformidad.  El instrumento empleado es el propuesto por la SEP a través de la Dirección de Coordinación Académica (DCA), para valorar y evaluar la implementación de la Acción Tutorial, documento denominado “Metodología para el Desarrollo de la Acción Tutorial”, de los Programas Institucionales de Tutoría, en sus anexo 5, al que se le agrega otros elementos no considerados que fortalecen el aspecto teórico, la confiabilidad y la validez del instrumento.  Cada reactivo tiene 4 opciones de respuesta que corresponde a la escala de Likert: “Excelente, bien, deficiente e insuficiente”.  Las respuestas obtenidas se capturaron en una hoja Excel y de ahí se generan las interpretaciones que se muestran en las gráficas.  **Resultados:**  **Gráfica 1.** Representación gráfica de Tutorados encuestados  De acuerdo al sorteo realizado al inicio del semestre, el total de estudiantes inscritos y registrados en el primer semestre, asciende a un total de 195, de los cuales la muestra representativa de este estudio es de 139, correspondientes a hombres y mujeres. (Gráfica 1).  **Gráfica 2.** Tutorados encuestados por grupo  La gráfica 2, representa que el mayor número de estudiantes encuestados fueron el grupo “E”: 33; grupo “B”:32; grupo “A”: 30, grupo “C”: 25 y solamente 19 tutorados del grupo “D”.  **Gráfica 3.** Tutorados atendidos por sesión  Al solicitar a los encuestados que indicaran el número de sesiones a las que acudieron y fueron atendidos, el 61% correspondiente a 85 estudiantes indicaron que fueron atendidos en tres sesiones; el 19% correspondiente a 26 tutorados solo fueron atendidos en dos sesiones y el 20% se le brindó la atención solo en una sesión.(Gráfica 3).  **Gráfica 4.** Puntualidad Global del tutor a las sesiones de tutorías. Podemos analizar globalmente, y en forma conjunta los cinco grupos encuestados, que en número total son 139 tutorados encuestados: 82 indicaron que el tutor fue puntual el 100%; 37 tutorados señalaron que en un 90% el tutor fue puntual; para 13 tutorados su tutor fue puntual en un 80%; para 4 tutorados en un 70% fue puntual; 2 tutorados asignaron un 60% de puntualidad y solo 1 tutorado evaluó con un 30% la puntualidad del tutor.  **Gráfica 5.**  Actitud Empática “Global”.  El segundo ítems de esta variable para evaluar la **ACTITUD EMPÁTICA,** corresponde al respeto y la atención en el trato con el tutorado.  **Gráfica 6.**  Actitud Empática “Global”. Al preguntar al tutorado respecto a la cordialidad y capacidad del tutor para crear un clima de confianza; de los 139 estudiantes encuestados, un 58% que comprende 81 estudiantes contestó ser excelente; mientras que un 29% (40 tutorados), solo considera que esta bien; 16 tutorados (12%), opinó que es deficiente y 2 estudiantes (1%) evaluó como insuficiente al tutor. (Gráfica 5)  **COMPROMISO CON LA ACTIVIDAD TUTORIAL**, para lo cual se consideraron dos aspectos: el primero respecto al interés en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento del estudiante y el segundo respecto a la capacidad para escuchar los problemas del tutorado. El análisis inicia presentando el resultado global (Gráfica 7), y posteriormente grupo por grupo.  **Gráfica 7.**  Compromiso con la actividad tutorial “Global”. De los 139 estudiantes encuestados un 48% (66 tutorados) evalúan como excelente el interés del tutor en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento del estudiante; para el 35% (49 alumnos) está bien; un 13% (18 estudiantes) consideran que es deficiente y para el 4% (6 alumnos) es insuficiente. (Gráfica 7).  **Gráfica 8.**  Compromiso con la actividad tutorial “Global”. De los 139 estudiantes encuestados el 70% (72 tutorados) evalúan como excelente la capacidad del tutor para escuchar los problemas del tutorado; el 14% (15 alumnos) está bien; un 11% (11 estudiantes) consideran que es deficiente y para el 5% (5 alumnos) es insuficiente. (Gráfica 8)  A continuación se analizan los resultados de la tercera variable en este estudio respecto a la **CAPACIDAD PARA LA ACCIÓN TUTORIA**, en la que se consideraron 4 elementos: Capacidad para diagnosticar las dificultades y para realizar las acciones pertinentes para resolverlas, capacidad para realizar dudas académicas al estudiante, capacidad para orientar al estudiante en metodología y técnicas de estudio y capacidad para estimular el estudio independiente.    **Gráfica 9.**  Capacidad para la acción tutorial “Global”. Señalando primeramente el total de los encuestados, 139 estudiantes el 37% (52 tutorados) evalúan como excelente la Capacidad para diagnosticar las dificultades y para realizar acciones pertinentes para resolverlas; el 43% (59 alumnos) dijeron que está bien; un 17% (24 estudiantes) consideran que es deficiente y solo el 3% (4 alumnos) es insuficiente. (Gráfica 9).  Los resultados del segundo elemento sobre la capacidad para resolver dudas académicas al estudiante son:  **Gráfica 10.**  Capacidad para resolver dudas académicas al estudiante “Global”. El total de los encuestados, 139 estudiantes el 46% (64 tutorados) evalúan como excelente la Capacidad para resolver dudas académicas al estudiante; el 35% (49 alumnos) dijeron que está bien; un 12% (17 estudiantes) consideran que es deficiente y solo el 7% (9 alumnos) es insuficiente. (Gráfica 10)  El tercer elemento a evaluar es la capacidad para orientar al estudiante en metodología y técnicas de estudio.  **Gráfica 11.**  Capacidad para orientar al estudiante en metodología y técnicas de estudio “Global”.  En seguida se analizó el cuarto y último elemento en esta variable, respecto a la capacidad para estimular el estudio independiente, y de la cual se desprenden los siguientes resultados:    **Gráfica 12.**  Capacidad para estimular el estudio independiente “Global”.  En seguida se analizan los resultados de la cuarta variable en este estudio respecto a la **CAPACIDAD PARA ORIENTAR A LOS TUTORADOS EN DECISIONES ACADÉMICAS** en la que se consideraron 2 aspectos: conocimiento de la normatividad de la institución en cuanto a los planes de estudio y canalización adecuada y oportuna del tutorado.  **Gráfica 13.**  Conocimiento de la normatividad de la institución en cuanto a los planes de estudio “Global”.  El segundo aspecto a evaluar en esta variable es la canalización adecuada y oportuna del tutorado por parte del tutor.  **Gráfica 14.**  Canalización adecuada y oportuna del tutorado por parte del tutor “Global”.  Por último se analizan los resultados de la quinta variable en este estudio respecto a la **SATISFACCIÒN,** en la que se consideraron 3 aspectos: satisfacción del tutorado con las actividades de la acción tutorial, satisfacción del tutorado con la actuación del tutor que se le asignó y finamente; si el tutorado comunica las evaluaciones al tutor.  **Gráfica 15.**  Satisfacción del tutorado con las actividades de la acción tutorial “Global”.  El segundo aspecto, es la satisfacción del tutorado con la actuación del tutor que se le asignó, los resultados son los siguientes:  **Gráfica 16.**  Satisfacción del tutorado con la actuación del tutor que se le asignó “Global”.  El último aspecto a evaluar en esta variable fué la comunicación del tutorado de sus evaluaciones al tutor, los resultados son:  **Gráfica 17.**  Comunicación de las evaluaciones al tutor. “Global”.  El total de los encuestados, 139 estudiantes el 42% (59 tutorados) calificaron como excelente la comunicación de las evaluaciones al tutor; otro 42% (59 alumnos) dijeron que está bien; un 12% (16 estudiantes) consideran que es deficiente la comunicación de las evaluaciones al tutor y solo el 4% (5 alumnos) manifestaron que es insuficiente la comunicación de las evaluaciones al tutor. (Gráfica 17). |
| IV Conclusiones: |
| \_Es muy importante el diagnóstico que se realiza a los tutorados del Primer Semestre, con la finalidad de dar a conocer el resultado a las autoridades y tutores en el próximo semestre “B” 2015, lo cual permitirá a cada tutor dos cosas: diseñar las actividades académicas particulares, para atender de manera personalizada a los estudiantes y establecer acciones sistematizadas y planificadas que mejoren su actividad tutorial, con el objetivo de brindar el acompañamiento durante la permanencia del tutorado y a lo largo de su trayectoria escolar universitaria en el nivel superior.  \_En cuanto los resultados :  1.-Tutorados atendidos se tuvo la atención del 100% por lo menos en una sesión de tutorías, esto indica que hay interés del tutorado en las tutorías y efectivo el canal de comunicación para informar sobre las fechas de las sesiones.  2.- Puntualidad del tutor a sus sesiones indicaron que 90% fue puntual  3.- Cordialidad y capacidad para crear un clima de confianza por parte del tutor el 80% indico excelente.  4.-Respeto y atención en el trato con el tutorado el 69% es excelente, 21% bien, solo el 10% es deficiente. Aquí el coordinador tiene que investigar la situación que se presente.  5.- Compromiso con la actividad tutorial: interés en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento del estudiante el 48% excelente y 35% bien. Podemos concluir que nuestros tutores sí están comprometidos con su labor.  6.-Capacidad para escuchar los problemas del tutorado el 70% excelente, el 5 % es deficiente por lo que se concluye que el tutor está sensibilizado para atender al tutor, seguir preparando a los tutores que están en deficiente con cursos, talleres, etc.  Es de reconocer que algunas de las diferencias pueden explicarse por las diversas actividades que se realizaron en el presente semestre “A”, lo cual obligó a cambiar fechas en la atención de los jóvenes tutorados.  La contribución de esta evaluación se ubica en medir el impacto de la tutoría académica desde el punto de vista de los estudiantes, quienes son los actores principales de esta actividad, para pensar en procesos de mejora de la actividad tutorial. |
| V. Propuestas: |
| Para continuar con la mejora continua en la calidad en los servicios de la acción tutorial es conveniente llevar las siguientes acciones.  **Programas para la mejora del proceso educativo**  Respecto a estos programas en la Facultad cuenta con un Curso de Inducción, Cursos Intersemestrales, programa de apoyo psicológico, médico, odontológico y bolsa de trabajo.  **Programa de actualización a los tutorados**  Establecer un programa formal de actualización de los tutores en temas de interés y actualidad que permitan coadyuvar al mejor desempeño de función tutorial.  **Programa de atención a los tutorados**  Tender mecanismos de comunicación entre los tutorados –tutor, tutor-autoridades,.  **Fortalecer las Redes de tutores con otras universidades**  Es de gran apoyo el estar en contacto con otras instituciones en relación a tutorías intercambiar experiencias sobre el quehacer sobre este tema  **Comunicación con los padres de familia**  Establecer mecanismos de comunicación continua con los padres de familia, mediante reuniones al inicio y al final de los semestres, así mismo mediante la tecnología actual**.** |
| VI Referencias Bibliográficas |
| * ALVES, H. y RAPOSO, M. (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: Portugal. * PERIAÑEZ CRISTOBAL, R. (1999) Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: resultados de un análisis exploratorio en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Universidad de Servilla, Sevilla, España Vicerrectorado de Calidad-Instituto de Ciencias de la Educación. * Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2001). * Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior”. México: ANUIES. Programas Institucionales de Tutorías, ANUIES, 1998   Disponible en línea:   * http://207.248.162.4/servicios/d\_estrategicos/libros/lib42/0.htm |