

## LA EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN TUTORIAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LICENCIATURA. UN ESTUDIO DE CASO

---

ALMA DELIA TORQUEMADA GONZÁLEZ/ EDITH ÁLVAREZ ESPINOSA/ LIZBETH JARDÍNEZ HERNÁNDEZ  
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

**RESUMEN:** El presente trabajo presenta los resultados de la evaluación de la acción tutorial partiendo de la opinión de los estudiantes de la licenciatura en lengua inglesa que ofrece la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Se trata de una investigación mixta que asume un estudio de caso y muestra la valoración de la tutoría a partir de cinco dimensiones, de las cuales cuatro hacen referencia a la dinámica de la tutoría, las competencias académicas y las aptitudes para la tutoría, así como la actitud del tutor. La quinta

dimensión se centra en la autoevaluación del tutorado. Los hallazgos demuestran que la actitud del tutor fue el aspecto mejor evaluado, seguido de las aptitudes para el desarrollo de la acción tutorial. Se presentan las problemáticas y las sugerencias que los estudiantes de licenciatura plantean para la mejora del programa institucional de tutoría.

**PALABRAS CLAVE:** educación superior, tutoría, tutores.

### Introducción

El presente trabajo tuvo como objetivo evaluar la acción tutorial en una licenciatura que ha implementado la tutoría grupal a lo largo de los procesos formativos de los estudiantes universitarios. Esta investigación constituye una primera aproximación hacia la evaluación de la calidad e impacto de la tutoría y ofrece un panorama general de las competencias del tutor que parecen impactar en la formación integral del estudiante.

### Enmarcamiento teórico

Abordar el tema de la tutoría significa discutir en términos de su proceso de implementación como programa remedial. Si bien ha funcionado como estrategia para atender las necesidades en los estudiantes, también ha demostrado sus limitaciones para hacer frente a las diversas problemáticas psicosociales generadas fuera de las propias instituciones (Torquemada, Enciso y Yáñez, 2011). Hoy más que nunca las autoridades dentro de las universidades atribuyen al tutor la responsabilidad de una formación integral en los alumnos.

Como Zabalza (2004) lo plantea resulta muy importante rescatar la función del tutor en toda su profundidad, pues tanto su sentido como su proyección en la práctica educativa están en entredicho. Con mucha frecuencia, se queda en un simple compromiso administrativo en el que ni los profesores ni los alumnos creen ni se comprometen realmente.

Actualmente la práctica de la tutoría se desarrolla formalmente al interior de las IES a partir del establecimiento de citas que difícilmente cumplen profesores y alumnos, salvo en momentos específicos, se ha convertido en una situación de control y apoyo, es decir, burocrática sujeta a una normatividad que exige un horario preestablecido poco funcional tanto para profesores como para alumnos con una orientación centrada exclusivamente en el abordaje de contenidos académicos y no personales. Esta mecanicidad en el ejercicio de la tutoría representa una situación que se ha quedado en la discusión general sin que haya sido analizada ni reflexionada realmente por las autoridades educativas del nivel superior. Estas problemáticas sobre la práctica tutorial reflejan que la propia cultura profesional sobre la que se construye nuestra identidad como profesores universitarios no concilia esa doble función de docente y tutor; hay una fuerte tendencia a visualizar la tutoría como actividad subordinada a las tareas estrictamente docentes.

Es importante reflexionar sobre el hecho de que la tutoría supone una actividad formativa en la que se incluyen tanto acciones de enseñanza como de orientación, consejo, formación, evaluación o guía en los estudios universitarios (Martínez, 2008 y Rodríguez, 1995). La tutoría debe comprenderse como una oportunidad para clarificar al alumno el vínculo entre la teoría y la práctica del aula con la práctica in situ, es decir, conectar lo aprendido en la universidad con la realidad laboral, promoviendo la reflexión crítica sobre la propia acción. Esto exige en los docentes una serie de competencias para favorecer en su quehacer diario la formación profesional del estudiante. Para ello, resultan necesarias determinadas condiciones tales como una formación teórica y práctica de la tutoría, contar con un espacio privado y desarrollar actividades diagnósticas para detectar necesidades de atención y/o formación en el estudiante.

Por lo tanto, la tutoría posee un fuerte potencial de influencia sobre el desarrollo personal y profesional de los estudiantes. Al respecto Romo (2011) afirma que el reto consiste en que el docente sea capaz de ver más allá de lo que apunta su programa, para comprender la transición de su práctica desde una perspectiva más amplia que trasciende el trabajo áulico, donde los estudiantes puedan contar con un servicio personalizado para

mejorar su situación escolar. Para ello, es necesario que las instituciones empiecen a realizar esfuerzos por valorar objetivamente la calidad e impacto de la acción tutorial.

Específicamente Romo (2010) realizó un ejercicio para valorar el impacto de la tutoría con estudiantes de licenciatura de 11 instituciones pertenecientes a las seis regiones de la ANUIES, cuyos resultados fueron muy significativos: la tutoría se visualiza como un mecanismo para lograr la adaptación a la universidad, fomentar la integración y convivencia entre los alumnos, ayudándolos a ser más abiertos y seguros de sí mismos en la toma de decisiones. También se encontró que se prioriza la tutoría individual porque permite un espacio de mayor confianza para plantear problemas específicos. En términos generales, la encuesta efectuada demostró que el 94% de los alumnos tiene una percepción positiva de la tutoría, concentrada en razones académicas y personales. El estudio concluyó afirmando que la tutoría es una acción motivadora para el alumno debido a la presencia de una persona profesional que supervisa su progreso o retroceso escolar. En otro estudio similar Araiza (2011) destaca el impacto de la acción tutorial en los procesos de integración al contexto universitario, la orientación vocacional, los procesos de formación profesional y/o de aprendizaje, así como el desarrollo personal y social.

Bajo este contexto, resulta indispensable la evaluación de la actividad tutorial a partir de criterios e indicadores propios de la institución, diferentes a los utilizados para evaluar la docencia frente a grupo. Al respecto, la ANUIES (2000; 2004) afirma que la evaluación de un programa de tutorías diseñado para el nivel de licenciatura, requiere de metodologías e instrumentos que permitan determinar la eficacia del mismo, de acuerdo con los niveles de intervención, ejecución y desarrollo del programa institucional de tutorías. Para la ANUIES, la empatía y el respeto por el individuo, la capacidad para la acción tutorial, el conocimiento de la normatividad institucional, la disposición para atender a los tutorados y la orientación acertada hacia los alumnos, son algunas de las dimensiones más valoradas para evaluar el desempeño de los tutores. Como Farfán (2007) lo plantea es tiempo de cuestionar los simulacros envueltos en el desarrollo del programa de la acción tutorial, lo que permitirá detectar fallas reales para generar cambios que permitan el avance en su posicionamiento. Por lo tanto, la evaluación constituye un mecanismo para replantearse el sentido de la tutoría universitaria y su impacto en la formación integral de los estudiantes.

## Objetivo

Evaluar la acción tutorial a partir de la opinión de los estudiantes en la Licenciatura en Enseñanza de la Lengua Inglesa (LELI) que se encuentra en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades, con el propósito de tener un panorama general que caracterice la actividad tutorial en este nivel educativo, así como su impacto en el desarrollo integral de los estudiantes.

## Estrategia metodológica

La investigación fue de tipo mixta y asumió un estudio de caso, ya que se consideró la opinión de los alumnos que reciben tutoría en la Licenciatura de la Enseñanza de la Lengua Inglesa. Se aplicó un cuestionario tipo likert a 124 alumnos de licenciatura de diversos semestres (2 al 8) para conocer su opinión en torno al impacto de la tutoría en su formación profesional, así como la valoración que dan a su propio desempeño como tutorado. El 75% corresponde al género femenino y el 25% restante al masculino. La edad de los encuestados oscila entre los 18 y 22 años aproximadamente. Además, el 79% de los alumnos es regular y el 21% restante es irregular.

Las dimensiones del instrumento fueron las siguientes: Proceso de la tutoría en licenciatura, competencias académicas para la acción tutorial, aptitudes para la tutoría, actitud del tutor y autoevaluación del tutorado. Es importante precisar que el instrumento está compuesto por 34 reactivos de los cuales dos cuestionamientos se plantearon como preguntas abiertas en la última dimensión, con el propósito de contar con información sobre las fortalezas y debilidades de la acción tutorial para retroalimentar el desempeño de los tutores. Para las preguntas cerradas se realizó un análisis descriptivo en SPSS y se efectuó un análisis de contenido para las preguntas abiertas. Se presentan gráficamente los hallazgos más significativos.

## Los resultados de la investigación

### *Dimensión 1: Proceso de la tutoría en licenciatura*

En relación con la dinámica de la tutoría, se reporta la facilidad para localizar al tutor (72%); su puntualidad hacia la sesión de tutoría (79%); la programación oportuna de la tutoría

(62%) y el seguimiento de un guión de la sesión en cuestión (63%). Asimismo, los tutores dan un seguimiento a los procesos y/o actividades de la tutoría grupal (69%) y se cuenta generalmente con un lugar apropiado para la misma (86%). Sin embargo, solamente el 54% de los tutores registran detalladamente todos los tópicos y acuerdos abordados en cada una de las sesiones de tutoría.

Estos resultados demuestran que si bien existe una sistematización de la tutoría como práctica cotidiana dentro de la licenciatura, aún no se logran generar procesos que garanticen un seguimiento puntual de la acción tutorial, viéndose como una actividad todavía burocrática orientada al cumplimiento de exigencias institucionales.

#### *Dimensión 2: Competencias académicas para la acción tutorial*

En relación con las competencias que demuestran los tutores destacan: el conocimiento de la normatividad institucional, lo que permite una orientación clara y certera hacia los estudiantes cuando tienen que resolver situaciones relativas a su desarrollo dentro de la universidad (84%); poseen información sobre la acción tutorial, lo que facilita el proceso de atención al estudiante (83%); demuestran dominio de métodos pedagógicos para la atención individualizada (76%) y brindan orientación educativa para favorecer el desempeño académico de los estudiantes (70%). En menor medida se observan habilidades para generar el estudio autónomo en los jóvenes (67%) y particularmente, se ofrece poca orientación sobre metodologías y/o la ejercitación de técnicas de estudio independiente (54%). Cabe señalar que únicamente el 49% de los tutores canalizan a los estudiantes hacia otra instancia cuando detectan problemas que rebasan su área de acción tutorial.

Los resultados demuestran que los tutores desempeñan adecuadamente el rol de orientadores en los procesos escolares que desarrollan los estudiantes cotidianamente en la universidad, especialmente si se trata de gestiones escolares. No obstante, en relación con el desarrollo de habilidades para el aprendizaje, los tutores parecen no tener aún una formación consolidada en técnicas y/o métodos de aprendizaje eficaz, una demanda común en los jóvenes.

### *Dimensión 3: Aptitudes para la tutoría*

En esta dimensión los tutores presentaron puntajes significativos en relación con las aptitudes propias de la acción tutorial, las cuales son: capacidad para escuchar los problemas de los estudiantes (78%); capacidad para resolver dudas académicas (77%); capacidad para proponer acciones pertinentes que orientan hacia la resolución de conflictos (74%) y dominio de estrategias para favorecer la adaptación e integración al contexto universitario (72%). Gran parte de la muestra estudiantil externó sentirse satisfecho de sus sesiones de tutoría (73%). No obstante, cabe señalar que solamente un 57% de los tutorados comentó que sus tutores buscan mantener una comunicación permanente con ellos durante el semestre.

Esto demuestra que los tutores poseen aptitudes interpersonales para favorecer la orientación ante situaciones problemáticas que viven los jóvenes, generando un impacto positivo en su integración a la universidad. Sin embargo, parece necesario fortalecer la interacción y comunicación con sus tutorados.

### *Dimensión 4: Actitud del tutor*

Las principales fortalezas de los tutores se encuentran en su actitud para desempeñar la acción tutorial, las cuales son: tratar con respecto a los tutorados (93%); asumir una actitud cordial durante las sesiones de tutoría (90%); crear un clima de confianza para que los estudiantes externen sus problemas (83%); mostrar un interés genuino por los problemas académicos (81%) y personales (79%) que afectan el rendimiento escolar, así como mostrar disposición para atender a los estudiantes cuando lo solicitan (79%). Llama la atención que en esta dimensión los tutores son valorados positivamente alcanzando los puntajes más altos. El tutor demuestra empatía hacia las situaciones de conflicto que presentan los tutorados y asume una actitud comprometida hacia su labor, involucrándose así en aspectos académicos y personales que afectan el desempeño y permanencia de los alumnos durante su proceso formativo.

### *Dimensión 5: Autoevaluación del tutorado*

En relación con la percepción de los tutorados sobre su propio desempeño, se observó una valoración positiva. Así, el 76% de los estudiantes afirmó estar satisfecho con su desempeño como tutorado, en la medida que asisten regularmente a las sesiones de tutoría programadas (86%). De igual manera, expresaron que cumplen tanto con las recomendaciones que les dan sus tutores para mejorar su desempeño académico (87%) como con las sugerencias para favorecer su desarrollo personal (89%). Por otra parte, el 84% afirmó que es preferible tener el mismo maestro tutor a lo largo de su carrera porque esto permite un acercamiento más constante con los estudiantes. Únicamente el 16% expresó que es mejor cambiar de tutor cada semestre.

Se puede apreciar que los alumnos demuestran estar habituados a la tutoría, respetando los lineamientos institucionales y aceptando positivamente las propuestas de mejora que sus tutores les dan tanto para su desarrollo profesional como personal.

Cabe señalar que un 62% de los tutorados hizo observaciones relativas a la dinámica de la tutoría, mientras que el 20% refirió problemáticas sobre la acción tutorial. Únicamente un 18% no hizo observaciones (ver gráfica 1). En relación al análisis de contenido, las problemáticas de la acción tutorial fueron las siguientes:

El establecimiento rígido de los horarios para las sesiones de tutoría genera dificultades tanto a los tutores como a los estudiantes porque ambos tienen dinámicas diferentes que ocasiona cambios de última hora.

Los tutores cubren diversos roles como ser docentes, investigadores o realizan gestiones educativas, lo que afecta el tiempo que pueda destinarse a la tutoría. Los tutores no están facultados para intervenir directamente en problemáticas educativas de los estudiantes, su intervención se limita a un acto de consejería y/o canalización a otras instancias.

Finalmente, el 45% de las sugerencias se centró en la relevancia de la tutoría como actividad formativa; el 40% planteó acciones para mejorar los procesos de la acción tutorial al interior de la licenciatura y el 15% enfatizó fortalecer la interacción de tutores y tutorados (ver gráfica 2). Así, las propuestas son las siguientes:

Contar con más sesiones de tutoría al semestre y con una duración mayor para profundizar en situaciones formativas del grupo.

Sistematizar la calidad de la acción tutorial porque esto permitiría generar los procesos adecuados para el seguimiento de la misma.

Especificar a tutores las necesidades de atención que presentan los tutorados en los diferentes momentos de la formación profesional, lo que permitiría contar con estrategias, técnicas o procesos distintos de la acción tutorial.

Valorar el desempeño del tutor y ofrecer la posibilidad de cambio.

Generar estrategias institucionales para mejorar la comunicación tutor-tutorado, generando vínculos de compromiso entre ambos, para que el proceso de tutoría tenga un impacto significativo en la formación integral de los alumnos.

## Conclusiones

Los hallazgos aquí reportados no pretenden generalizar las prácticas tutoriales en licenciatura, solamente son indicadores que ilustran la dinámica que sigue la acción tutorial y su impacto en la formación de los estudiantes de nivel superior. En este sentido, se puede apreciar que la actitud del tutor es una dimensión altamente valorada por los jóvenes. Cuando ésta es positiva y empática se generan procesos de acompañamiento que impactan en el desarrollo académico y personal de los estudiantes. Lo mismo sucede cuando los tutores demuestran habilidades para la tutoría, ya que de ello dependerá la calidad de la misma. En concordancia con Martínez (2008) y Rodríguez (1995), el tutor requiere competencias humanas y una formación teórica y práctica en los procesos de la acción tutorial, ya que ello garantiza una intervención oportuna y acertada. Ese microespacio donde tutor y tutorado convergen cotidianamente requiere ser analizado con más cuidado si se busca un impacto real de la acción tutorial. Esta investigación plantea la necesidad de involucrar en los procesos de evaluación a los tutorados ya que ellos son los actores que hacen posible la tutoría.

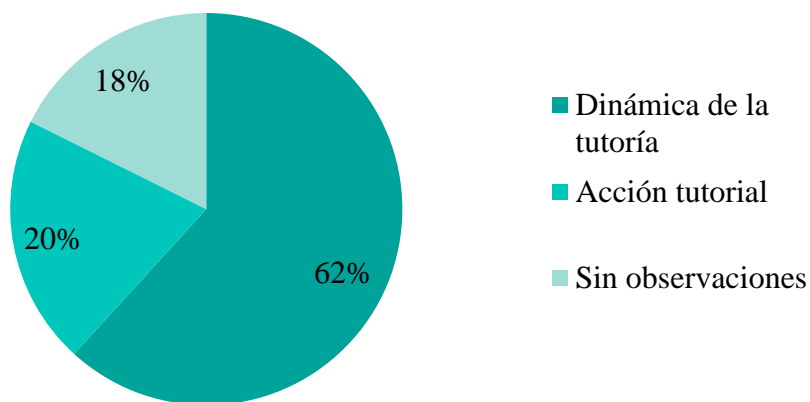
Los resultados de esta investigación demuestran que la tutoría resulta más eficaz cuando se asume un compromiso compartido del tutor y el tutorando, por ello, debemos visualizar la evaluación de la tutoría en un contexto más amplio. Así, iniciar con un análisis



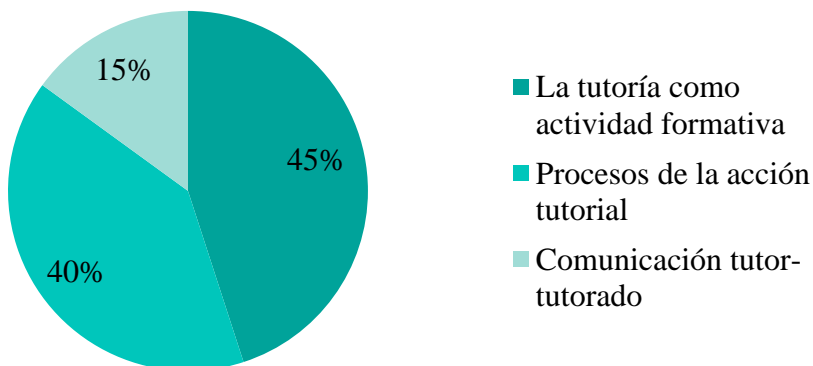
exhaustivo de este impacto desde la perspectiva de los estudiantes permite desarrollar a través de un trabajo colegiado, estudios de carácter cualitativo que permitan enriquecer y mejorar la acción tutorial. La posibilidad de mantener una dinámica de mejora descansa en la reflexión y discusión colectiva de las experiencias acumuladas de tutores y tutorados.

## Gráficos

Gráfica 1. Observaciones hacia la tutoría en licenciatura



Gráfica 2. Sugerencias hacia la mejora de la acción tutorial



## Bibliografía

- Araiza, L. (2011). *Análisis de la opinión del alumnado sobre el servicio educativo de tutoría en la Universidad Autónoma de Aguascalientes*. Ponencia presentada en XI Congreso Nacional de Investigación Educativa. México: COMIE. Recuperado el 18 de abril de 2013, de [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v11/docs/area\\_15/0201.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v11/docs/area_15/0201.pdf)
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000). *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior*. México: ANUIES Colección de la Biblioteca de la Educación Superior.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2004). *Evaluación del desempeño del personal académico. Análisis y propuesta de metodología básica*. México: ANUIES Colección de la Biblioteca de la Educación Superior.
- Farfán, E. (2007). Ángeles y demonios, el híbrido programa de tutorías. *Educación* 2001,(149), 52-55.
- Martínez, E. (2008). ¿Qué saben los tutores del practicum de psicopedagogía sobre la acción tutorial? *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 19(1), 73-77.
- Rodríguez, M. L. (1995). *Metodologías y estrategias para desarrollar un programa de acción tutorial. Funciones del tutor y funciones del orientador*. España: CEAC
- Romo, A. (2010). *La percepción del estudiante sobre la acción tutorial. Modelos para su evaluación*. México: ANUIES.
- Romo, A. (2011). *La tutoría. Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. México: ANUIES.
- Torquemada, A. D., Enciso, A. & Yáñez, M. (2011). Análisis de la tutoría: un primer acercamiento a nivel licenciatura en el ICSHu. En *La investigación social en México, tomo II* (pp. 773-783). México: UAEH.
- Zabalza, M. A. (2004). *La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas*. España: Narcea.

