



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO**

**TUTORÍA PERSONALIZADA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES
UNIVERSITARIOS - AÑO 2013**

**PRESENTADA POR
RITA OLGA JUANA OSNAYO DELGADO**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACIÓN Y
ACREDITACIÓN**

LIMA – PERÚ

2015



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSTGRADO**

**TUTORÍA PERSONALIZADA Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS
ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS - AÑO 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD,
AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN**

PRESENTADA POR

BACH. RITA OLGA JUANA OSNAYO DELGADO

LIMA-PERÚ

2015

**TUTORÍA PERSONALIZADA Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS
ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS - AÑO 2013.**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR :

Dr. Oscar Rubén Silva Neyra

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. Florentino Mayurí Molina

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Carlos Augusto Echaiz Rodas

Dr. Víctor Zenón Cumpa Gonzales

Dr. Raúl Reátegui Ramírez

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Dr. Oscar Silva por las acertadas recomendaciones y sus constantes observaciones que hizo a mi trabajo de investigación durante el período de asesoría y la Dra. Enma Barreno por su asesoramiento estadístico.

ÍNDICE

Portada	i
Título	ii
ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Formulación del Problema	7
1.2.1 Problema General	7
1.2.2 Problemas Específicos	7
1.3 Objetivos de la Investigación	9
1.3.1 Objetivo General	9
1.3.2 Objetivos Específicos	9
1.4 Justificación de la Investigación	11
1.4.1 Justificación Teórica	11

1.4.2	Justificación Práctica	13
1.5	Limitaciones del Estudio	14
1.6	Viabilidad de la investigación	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		16
2.1	Antecedentes de la Investigación	16
2.2	Bases teóricas	25
2.2.1	La Tutoría y sus conceptos	25
2.2.2	Concepto de Calidad	30
2.2.3	La Calidad Total	36
2.2.4	La Calidad en La Educación	38
2.3	Definiciones Conceptuales	44
2.3.1	Sistema de Tutoría personalizada	44
2.3.2	Gestión de Calidad	44
2.3.3	Calidad Educativa	44
2.3.4	Eficiencia en la Gestión de La Calidad	45
2.3.5	Pertinencia de La Gestión de La Calidad Educativa	45
2.3.6	Imagen Institucional	45
2.3.7	Deserción Universitaria	45
2.3.8	Percepción de La facultad	45
2.4	Formulación de hipótesis	46
2.4.1	Hipótesis general	46
2.4.2	Hipótesis específicas	46
2.4.3	Variables	47
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO		48
3.1	Diseño de la Investigación	48
3.2	Población y muestra	50
3.3	Operacionalización de variables	52

3.4	Técnicas para la recolección de datos	54
3.4.1	Descripción de Instrumentos	54
3.5	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	58
3.6	Aspectos éticos	64
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		65
4.1	Resultado de la encuesta de alumnos	66
4.1	Resultado de la encuesta de padres	92
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		106
5.1	Discusión	106
5.2	Conclusiones	118
5.3	Recomendaciones	119
FUENTES DE INFORMACIÓN		121
	Referencias bibliográficas	121
	Referencias hemerográficas	124
ANEXOS		127
Anexo 1	Matriz de Consistencia	128
Anexo 2	Instrumentos para la recolección de datos	130
Anexo 3	Constancia emitida por la institución donde se realizó la Investigación	137

RESUMEN

La globalización actual exige a la educación una preocupación constante por las mejoras de la calidad de los procesos de aprendizaje, en este sentido, la enseñanza universitaria no está exenta de ello, sobre todo en los niveles formativos de la carrera que es la etapa donde se cimentan los conocimientos sobre los cuales se construirán los aprendizajes posteriores.

Considerando este hecho la presente investigación experimental, aplicó un Sistema de tutorías personalizadas al curso de Microeconomía para comparar la mejora resultante del grupo experimental versus el grupo control y también medir el impacto de las tutorías sobre la variable dependiente gestión de la calidad en sus tres dimensiones: pertinencia, eficiencia y percepción de la facultad de Ciencias Administrativas y de Recursos Humanos de la Universidad San Martín de Porres.

Los resultados de la investigación son definitivos para mostrar que los servicios de tutoría personalizada contribuyeron positivamente en el logro del aprendizaje y que fueron validados por los estadígrafos. Asimismo tenemos que la encuesta aplicada tanto a los alumnos como a sus padres de familia confirmaron su opinión que la implementación de la tutoría fue una mejora en el proceso de gestión de la calidad de la Facultad.

ABSTRACT

Actual globalization requires to the education a constant concern about the qualities improvements of learning processes. In this sense university education is not without its, above in the career training levels where the knowledgement are grounded on which will be built the later learnings.

Considering this fact this present experimental research, applied a tutorial personalized system to microeconomics course in order to compare there resulting improvements between experimental group and control group and also measure the principals effects of tutorial system about the quality management and their dimensions: relevance, efficiency and the perception of the Management Sciences and human Resources Faculty of the San Martin Porres University.

The research results are definitive to show that tutorial System contributed positively not only to the learning achievements but also was better because the statistic validated the faculty had a good perception for the pupils and their parents about a better improvements of quality management of the faculty.

INTRODUCCIÓN

En la medida que el aprendizaje a nivel universitario requiere de un eslabonamiento con los saberes previos y con adecuado procedimiento didáctico en la vida real enfrentamos una problemática que radica en un inicio, en que al no ser las pruebas de selección de un alto nivel de exigencia, la mayoría de los alumnos ingresantes presentan deficiencias multivariadas. En primer término, los alumnos tienen diferentes niveles de conocimientos previos dada la variabilidad de los niveles educativos impartidos en los colegios de donde provienen y por ende los docentes enfrentamos alumnos que tienen serias deficiencias para el aprendizaje y que requieren de instrumentos didácticos que les permitan nivelarlos, así el Sistema de Tutorías personalizadas les posibilita alcanzar el logro académico del curso, así como descubrir nuevos procedimientos didácticos que puedan ser aprovechados por ellos según sus diferentes estilos de aprendizaje lo que no es posible en el dictado de una clase sin tutoría porque no permite detectar la personalización de la problemática del alumno.

Al mismo tiempo en lo que respecta en la dimensión actitudinal, muestra al alumno el interés particular que tiene el docente en despertar su motivación e interés por la materia, todo ello solo es posible con la implementación de las tutorías personalizadas.

En la presente investigación se circunscribió a los alumnos del tercer ciclo del curso de Microeconomía a mi cargo en la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad San Martín de Porres, durante el 2013.

La tesis está basada en una investigación experimental aplicada a dos grupos de alumnos del curso de Microeconomía con una problemática similar, por ello al denominado grupo control no se le aplicó la tutoría y al grupo considerado como experimental si se planificó, desarrolló y evaluó un conjunto de actividades dentro del Sistema tutorial.

En este camino, la Tutoría Personalizada constituyó una de las estrategias de apoyo al alumnado, ya que se pudo captar respuestas positivas de los alumnos que conformaron el grupo experimental tanto a nivel personal como grupal.

En el diseño de las actividades conllevó la puesta en marcha de diferentes técnicas de recolección de datos como las entrevistas, tablas de cotejo y aplicación de pruebas tendientes a medir, si realmente la tutoría personalizada incidía en la mejora del aprendizaje frente a los resultados del grupo control.

Igualmente se desarrolló una encuesta para medir las tres dimensiones de la variable dependiente que fue la gestión de calidad, ésta se aplicó a los alumnos que recibieron la tutoría así como a sus padres para medir la

percepción que tenían ambos segmentos respecto a la gestión de calidad de la facultad.

La información obtenida se ha desarrollado en cinco capítulos coherentemente relacionados con sus fuentes de información y respectivos anexos.

En el capítulo I se presentó la realidad problemática y se describió el proceso actual de la globalización en la educación, en la cual el aprendizaje está centrado en el alumno.

Los Sistemas de acreditación en la cual se encuentran insertos, la mayoría de las universidades tienden a propiciar no sólo el aprendizaje de una malla curricular sino alcanzar el logro de la satisfacción del alumno, lo que deviene en que desde las facultades hay una preocupación por ofrecerle al alumno un servicio educativo cabal, lo cual es más importante en el caso de los alumnos en riesgo, que son aquellos que por una causalidad multivariada de factores no logran los estándares de aprendizaje.

Este problema se presenta con mucha regularidad debido a los deficientes saberes previos que traen los alumnos desde las escuelas o colegios y a la falta de conocimiento de diferentes modalidades didácticas que posibiliten el uso adecuado de estos instrumentos procedimentales para alcanzar el logro del aprendizaje.

Se plantea la formulación de problema general y los problemas específicos a través de interrogantes que posteriormente posibilitarán la relación entre las variables descritas.

Luego se presentan los objetivos, tanto el general como los específicos que van a guiar el desarrollo de la investigación.

Finalmente, en este capítulo se presentó de acuerdo al reglamento, la justificación de la investigación y la viabilidad de la misma, en el cual se detallan los obstáculos que pudieran presentarse en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo 2, se desarrolló el marco teórico partiendo de la revisión de los antecedentes de la investigación que nos permite acceder a estudios previos realizados.

Luego he establecido las diferencias entre el sistema de tutorías y los conceptos de mentoring, empowerment y el coaching que son técnicas relacionadas con ayuda al estudiante.

A continuación se presentan las bases teóricas sustento del análisis que culmina con la conceptualización de las variables. Por último se presentan las hipótesis de la investigación que relacionan ambas variables y que son el sustento de la misma a comprobar.

El capítulo 3, se trabajó el desarrollo metodológico que es el planeamiento de las actividades para comprobar la operacionalización de las variables. Se subdividió en el diseño de la investigación que es una descripción de las estrategias utilizadas para desarrollar la captura de la información de la variable independiente (tutoría personalizada) y de la dependiente (gestión de la calidad educativa), luego se describen las técnicas para la recopilación de datos utilizadas y la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados.

El capítulo 4, contiene los resultados obtenidos de la investigación tanto a nivel del seguimiento de actividades para la variable independiente experimental (tutoría personalizada) como de la variable dependiente (gestión de la calidad educativa) a la cual se ha trabajado con una encuesta

aplicada tanto a los alumnos que siguieron la tutoría como a sus respectivos padres.

El capítulo V comprende las discusiones, conclusiones y recomendaciones a las que he llegado con la investigación desarrollada y releva la importancia del desarrollo del Sistema de Tutorías a los alumnos para la mejora del logro académico y su efecto positivo sobre la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

Posteriormente se presentan las fuentes bibliográficas utilizadas y están debidamente separadas en categorías bibliográficas y hemerográficas.

Finalmente se adjunta dentro del rubro denominado anexos, la matriz de consistencia y alguna información adicional que se desarrolló al realizar las encuestas.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

La globalización aplicada a la educación viene en los últimos tiempos produciendo cambios en el enfoque del docente – alumno así tenemos que por ejemplo los nuevos conceptos del sistema europeo de educación universitaria impone nuevas formas y modalidades de la construcción del conocimiento basado en las competencias y habilidades que debe desarrollar cada alumno a partir de directrices que las aporta el docente.

Este concepto que viene difundándose globalmente a través de los sistemas de acreditación internacional de las universidades conlleva que el alumno independientemente, de forma personalizada debe con libertad y responsabilidad lograr el auto aprendizaje pero para llegar a este punto requiere previamente que el docente guía se convierta en un asesor o tutor que permita la consecución individual y grupal del conocimiento.

En nuestro país, este proceso está en marcha pero todavía no se ha concretizado y esto se ha observado, con mayor énfasis en los alumnos que venían mostrando incapacidad para alcanzar las competencias curriculares

situación que se midió por el bajo rendimiento mostrado, en sus respectivas evaluaciones.

En la actualidad existen en todo centro universitario los denominados alumnos en riesgo, que son los que evidenciaron bajas calificaciones y en condiciones constantes son los que desaprobaron los cursos en los cuales se encontraban matriculados. Ello está derivado, de una serie de problemas, que pueden ser directamente relacionados, con el binomio alumno docente.

El problema principal de la mayoría de los estudiantes universitarios ha radicado en que los saberes previos, no han estado acordes con los requerimientos necesarios de una educación superior. Esto ha sido consecuencia de las deficiencias de la Educación Básica, que han traído a la universidad, como son los niveles poco satisfactorios de la comprensión lectora, el bajo dominio de los componentes matemáticos necesarios y los mínimos conocimientos científicos desarrollados. En la minoría de los casos, han sido consecuencia de problemas que el alumno atravesaba, de índole personal o familiar que no les permitió lograr las competencias.

De otro lado ha sido imposible alcanzar logro académicos de los saberes previos, si los docentes de la Educación Básica también han mostrado tener limitaciones, según estadísticas del MINEDU, sólo el 30% de los docentes, aprobaron con notas satisfactorias sus evaluaciones y por otro lado, no debemos dejar de lado, el hecho de que los que han estudiado Educación son los postulantes que tuvieron las más bajas notas al ingresar a la

universidad y en muchos casos, estudiaron educación como una segunda opción.

Estas dos problemáticas que afectaron a los alumnos, hasta hace algunos años atrás, eran en parte superadas, con las academias de preparación de ingreso a las universidades, sobre todo las más prestigiadas.

Estos centros de estudio, obligaban al estudiante a un proceso forzado de nivelación, para poder ingresar a la universidad. Esto se relacionaba, con la reducida oferta educativa, y por ende, las vacantes eran limitadas y la valla de ingreso más alta, dada la alta competencia entre postulantes. Hoy en día, esto ya no es necesario, por cuanto basados en el Decreto Ley 882, que permitió el fomento de la inversión privada en la educación, existe una excesiva oferta educativa. En concordancia, con la existencia de muchas universidades, se ha despertado el afán mercantilista, de capturar al mayor número de ingresantes y se ha procedido a bajar, el nivel de exigencia en los procesos de admisión. En este camino, la mayoría de los alumnos que han ingresado a las universidades privadas, lo hicieron por múltiples modalidades, como selección preferente, tercio superior, entre otras; en el caso que se aplicó exámenes de ingreso, estas pruebas no se concibieron para evaluar los saberes previos, no garantizando de esta forma, que el alumno ingresante pueda superar sus limitaciones y poder alcanzar el logro académico. Esta situación se complica por cuánto, el ciclo cero de nivelación, creado para superar estas dificultades, no está instaurado en todas las universidades como algo obligatorio.

Luego, al estar el aprendizaje diseñado, en base a un conjunto de saberes previos, que no han sido óptimos, y de habilidades desarrolladas que son deficientes y sobre los que se construyen los nuevos conocimientos, se tiene un problema no resuelto.

En la medida que, los alumnos presentan dificultades estructurales no superadas, en los saberes previos, luego fue determinante para que los resultados hayan sido poco satisfactorios.

De otro lado los resultados de las evaluaciones de un alumno no son indicadores definitivos de la falta de desarrollo de capacidades del alumno, porque unas veces pueden ser atribuibles a bajos niveles de competencias alcanzadas en los cursos previos; otras veces fallas en el desarrollo de los componentes procedimentales del docente en el aula, pero en la mayoría de los casos los alumnos en riesgo son alumnos que no responden, a los esfuerzos del docente en el aula.

En muchos casos, sin una tutoría, no se había podido identificar la raíz del problema por el cual el alumno con problemas de aprendizaje, no alcanzaba las metas deseadas ya que, sin la tutoría, no existió una comunicación directa, con el alumno, al ser la educación no personalizada, por el número de alumnos en aula.

De otro lado, existe realmente, una necesidad de no dejar de lado al alumno con problemas, porque es allí precisamente donde el docente obtiene mayor gratificación de lograr que el alumno responda y domine el aprendizaje previsto. Esto no ha sido posible si no hubiera existido un mayor

acercamiento entre el docente y el alumno, de tal forma de conocer las causas del bajo rendimiento.

Una forma de brindar ayuda al alumno en riesgo de desaprobación del curso, como producto de causas multivariadas ha sido la de, posibilitar un aprendizaje más personalizado en el cual el alumno pudiera expresar sus problemas y dificultades con el curso y permitir que el docente conozca de primera fuente sus problemas.

Una forma de superación es a través de la tutoría personalizada que es una forma a través de la cual, permite al docente interactuar con el alumno, conocer su problemática plantear soluciones, complementar la búsqueda de la mejora con otras áreas de la Institución, como el departamento psicológico, o la oficina de bienestar social y también haber realizado un monitoreo del alumno, de tal forma, de permitir mejoras en los resultados de su aprendizaje.

La tutoría ha constituido un elemento inherente a la actividad docente dentro de un concepto integral de la educación y por ende cuando se han considerado programas de tutorías se han tomado en cuenta que éstas deben estar a cargo de los docentes de la facultad.

Igualmente en muchas legislaciones de los diferentes países sobre la educación incluyen la orientación y la tutoría de los alumnos como un derecho de los estudiantes que debe ser asumida por los institutos y universidades aunque cabe resaltar que es muy poco el tiempo en que se legisla para la universidad, ya que la mayoría de los sistemas de tutorías han

sido implementados para los niveles básico y secundarios de la educación y no a nivel universitario.

Los sistemas de calidad, muy en boga en la actualidad, exigen la máxima personalización posible dentro de una formación integral de los estudiantes, que tenga en cuenta sus características y peculiaridades como personas únicas y como una integración de sus rasgos y potencialidades, considerando dentro de ello los aspectos cognitivos, académicos, profesionales, psicológicos y personales.

De otro lado tenemos que la globalización ha generado la ampliación de la oferta educativa por un lado y por otro, la necesidad de aplicar una gestión de calidad óptima, que sea percibida por la comunidad educativa a fin de lograr el posicionamiento de la Institución y su permanencia a lo largo del tiempo.

Dentro de las medidas de un proceso de control de calidad se han considerado no solo la atención del alumno dentro del aula sino un monitoreo del alumno a fin de mostrar que la institución se encuentra interesada en la satisfacción del cliente que en el caso de la universidad es el alumno y el padre de familia, así como mantener una imagen institucional positiva en la sociedad.

Al presente, se conocen resultados de los logros y de las dificultades que han confrontado los sistemas de tutoría en instituciones educativas a nivel de

Educación Básica, mediante los procesos de monitoreo que realizaron los especialistas de las Direcciones de Tutoría y Orientación Educativa. Sin embargo a nivel universitario no existen investigaciones nacionales que permitan evaluar el sistema de tutoría bajo los estándares de calidad propuestos por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU).

De lo expuesto, la presente investigación evaluó la gestión tutorial personalizada los alumnos del tercer ciclo, del curso de microeconomía a mi cargo así como su incidencia en la gestión de la Calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos durante el 2013, cuyos resultados de ser positivos y concluyentes permitirían ser replicados posteriormente, en otros cursos de la Facultad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la tutoría personalizada incidió en la gestión de la calidad educativa, en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos humanos de la USMP durante el 2013?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿En qué medida la tutoría personalizada logró mejora del aprendizaje, en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos humanos de la USMP durante el 2013?

- ¿En qué medida la tutoría personalizada permitió el desarrollo de nuevas habilidades de estudio en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013?
- ¿En qué medida la tutoría personalizada mejoró el componente actitudinal en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013?
- ¿En qué medida la tutoría personalizada contribuyó a una mayor fidelidad en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013?
- ¿En qué medida la tutoría personalizada se ha considerado como una estrategia de la mejora educativa de la gestión de la calidad en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013?
- ¿En qué medida la Tutoría personalizada contribuyó a mejorar la imagen institucional en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013?
- ¿En qué medida la tutoría personalizada contribuyó a disminuir la deserción en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013?

- ¿En qué medida la tutoría personalizada contribuyó a una mejor percepción del padre de familia de la gestión de la calidad educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos humanos de la USMP durante el 2013?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Evaluar los logros obtenidos a través de la tutoría personalizada y su incidencia en la gestión de la calidad Educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013.

1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar el rol que cumple la tutoría personalizada en el logro del aprendizaje como medida de eficiencia dentro de la gestión de la calidad educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013.
- Determinar si la tutoría personalizada proporcionó nuevas habilidades de estudio como medida de eficiencia dentro de la gestión de la calidad educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013.

- Evaluar si la tutoría personalizada coadyuvó en la mejora del componente actitudinal del alumno como medida de la eficiencia de la gestión de la calidad educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013.
- Evaluar si la tutoría personalizada contribuyó a una mayor fidelidad del alumno como medida de la pertinencia de la gestión de la calidad educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013.
- Evaluar si la tutoría personalizada fue considerada como estrategia de la mejora educativa dentro de la pertinencia de la gestión de la calidad educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013.
- Evaluar si la tutoría personalizada contribuyó a mejorar la imagen institucional del alumno dentro de la percepción de la gestión de la calidad educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013.
- Evaluar si la tutoría personalizada permitió una menor deserción del alumno dentro de la percepción de la gestión de la calidad educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013.

- Evaluar si las tutoría personalizada permitió que el padre de familia percibiera mejoras en la gestión de la calidad educativa dentro de la percepción de la gestión de la calidad educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Desde algunas décadas atrás, el sistema de tutorías ha constituido una herramienta muy útil para permitir interactuar con el alumno; a fin de inquirir sobre las dificultades que confronta y que les impide alcanzar las competencias previstas dentro del desarrollo de los contenidos curriculares.

Se han desarrollado muchas investigaciones, sobre la aplicación de las tutorías en las diferentes modalidades y niveles educativos, teniendo la finalidad de evaluar la contribución positiva que se puede alcanzar a través de ellas. Teniendo en cuenta que el aprendizaje conlleva que el alumno esté, ávido de aprender, es decir que esté desprovisto de problemas y de limitaciones que le impida la transmisión de los conocimientos.

El logro educativo no solo depende de la eficiencia del docente, porque muchas veces es el alumno el que falla, por encontrarse perturbado por problemas personales que no siempre pueden ser de conocimiento del docente, sobre todo cuando el aula está conformada por muchos alumnos

La tutoría es el medio para conocer el entorno del alumno, que le impide el logro de las competencias, ya que es un acercamiento, un descubrimiento de las dificultades personales y el establecimiento de un plan de mejoras para el alumno.

De otro lado la globalización, dentro del ámbito de la educación, tiene como uno de sus objetivos primordiales, el utilizar a la educación como un instrumento para disminuir la exclusión de las grandes mayorías que no cuentan con las mínimas competencias exigidas por la era del conocimiento y en este camino los Estados y las Instituciones superiores Educativas, tratan de aplicar los nuevos sistemas de información para atender a un mayor número de usuarios.

La presente tesis, tiene la finalidad de analizar, la incidencia de una tutoría personalizada, a los alumnos del curso de microeconomía, del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad San Martín de Porres, en forma sistematizada, a fin de evaluar los logros en la mejora del aprendizaje y al mismo tiempo determinar si hay un efecto directo sobre la gestión de la calidad educativa de la facultad, es decir, si la implementación de la tutoría personalizada, es un instrumento real de mejora y percibido, como tal, desde los estándares de calidad educativa de una institución superior.

Los resultados de esta investigación, por ser cuasi experimental, si bien tiene validez para los grupos insertos, pueden ser sujetos de réplica, que

permitirían aumentar su validez y confiabilidad, como herramientas de gestión de la mejora de la calidad educativa.

1.4.2. Justificación práctica

La Tutoría Personalizada, a nivel práctico, ha permitido realizar propuestas para relevar su eficacia y de acuerdo a los estándares de Calidad Educativa contemplados en el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU).

El desarrollo de la presente investigación analizó, la importancia que tienen las tutorías personalizadas y sus diferentes modalidades, sobre la calidad de la gestión de la facultad en la medida que ello tiene un impacto directo sobre la imagen que tienen los alumnos, docentes padres de familia y egresados de la Facultad de Ciencias Administrativas y de Recursos Humanos de la Universidad San Martín de Porres.

Asimismo, esta investigación contribuyó, en sí misma, con el aporte que fue la aplicación de la tutoría personalizada y también proporcionó instrumentos de evaluación de la calidad educativa, para que su práctica a nivel universitario, coadyuve a la mejora de la imagen de la calidad educativa y la percepción de los agentes educativos involucrados.

La finalidad es poder relevar el grado de competitividad del sistema de tutoría a fin de analizar si es clave para el mejoramiento del rendimiento de los alumnos con bajo rendimiento y a partir de ello si son los resultados positivos incentivar su implantación ya que ello es parte de la gestión de calidad de una facultad acreditada internacionalmente.

1.5. Limitaciones del estudio

Las principales limitaciones de la investigación fueron:

- Que los alumnos considerados, como grupo experimental, no acudieran regularmente, a las sesiones de tutoría, por realizarse en horarios fuera de su turno de estudio.
- Que los sistemas de tutorías implementados en los cursos tuvieran sistemas de evaluación muy heterogéneos que dificultarían un análisis comparativo.
- Que las modalidades de tutoría implementadas fueran en muy pocos cursos y con un grupo muy reducido de alumnos que no permitieran generalizar las conclusiones.
- Que los grados de exigencia difirieron de un docente a otro siendo no muy comparables los logros alcanzados a través de las tutorías.
- Que la problemática inmersa en los alumnos seleccionados como grupo experimental, fuera de otra índole como psicológica o socioeconómica, en la cual la tutoría no incidió directamente en la mejora del logro académico.

1.6. Viabilidad de la investigación

La presente investigación fue factible porque en primer término, a nivel personal contó con los recursos económicos y académicos, y el interés personal en aplicar la tutoría personalizada a dos secciones a mi cargo, en la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad San Martín de Porres.

En segundo término, hubo la posibilidad de efectuar réplicas por otros docentes, en cursos similares y otros de nivel formativo, donde se enfrentaron la misma problemática y así como se contó con el acceso tecnológico necesario a las fuentes bibliográficas para garantizar el desarrollo de la presente tesis de investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

En la actualidad, la tutoría se ha considerado como una herramienta que posibilita el aprendizaje, pues potencia las habilidades básicas para el desempeño académico, el logro del aprendizaje, contribuyendo al fortalecimiento de la autoestima y el desarrollo de competencias individuales del grupo seleccionado.

Los alumnos que accedieron a seguir estudios universitarios, son alumnos que mostraron gran heterogeneidad y complejidad como resultado de diversos factores: algunos tenían dificultades en el logro del aprendizaje por inadecuados métodos de estudio, otros tuvieron problemas con la comprensión lectora de textos, otro grupo no lograron destreza con la base de componentes matemáticos, es decir limitados saberes previos, que no les permitieron alcanzar la comprensión y dominio cabal de los contenidos de los cursos formativos.

Teniendo en cuenta. el hecho de que la generación actual de estudiantes universitarios, tenían características que diferían de las generaciones anteriores, porque son personas que se han desarrollado en la era digital y por ende, se encontraban insertos en la globalización, dominaban la comunicación digital y estaban deseosos de conquistar el mundo. En relación con esto, eran también individualistas y les fue más difícil superar sus limitaciones dentro de un proceso, en el cual, la universidad se mostrase dentro de un esquema clásico, es decir que el docente desarrollara su cátedra, bajo el esquema de profesor transmisor de conocimientos.

El docente bajo este esquema no hubiera podido alcanzar el logro del conocimiento, sino hubiera considerado como se comportaba el alumno con estas características señaladas. El centro del aprendizaje, era el alumno luego tenía que lograr su propio aprendizaje, mediante la retroalimentación y sobre todo mostrando, el docente, una preocupación personalizada por el alumno que presentaba problemas.

Es importante destacar que existen muchos estudios, a nivel internacional, de la aplicación de la tutoría universitaria, en general, relacionada a la modalidad de tutoría Académica y sobretodo la tutoría sicológica, pero existen pocos estudios especializados en la tutoría personalizada. Sin embargo podemos señalar fuentes, que permitieron de forma indirecta, el tema tratado, en la presente investigación.

A Nivel Nacional

Comezaña (2013) en su tesis de Maestría para optar el grado de Maestro en Educación, denominada La gestión Tutorial, según el reporte del docente y

su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de la Universidad San Martín de Porres, con respecto a la importancia de la tutoría señala:

“El reto para una educación de calidad es que el sistema educativo deje el enfoque tradicional donde el docente solo imparta conocimientos, sino que se convierta en un facilitador de aprendizajes, que promueva estudiantes autónomos, creativos e innovadores de conocimiento. En este sentido la Tutoría es un instrumento poderoso que revaloriza la función olvidada de todo docente como maestro y coach, que propicia el compromiso de los estudiantes en su propia formación con el apoyo de las familias, la comunidad y demás actores educativos.”

Las tutorías en sus diferentes modalidades y sobretodo la personalizada deben ser evaluadas permanentemente por un órgano directriz de la universidad a fin de analizar si ésta tiene viabilidad y acogida entre los estudiantes universitarios. Una de las críticas más frecuentes, es que el alumno suele desaprovecharlas, por cuánto no acude a los despachos de los tutores y solo lo utiliza para revisión de exámenes o casos de emergencia lo que desvirtúa su finalidad en sí misma.

Seijas R. Isabel (2007) argumentó en su tesis para optar el grado de Maestro en Educación: “Evaluación de la calidad de los manuales auto instructivos y la tutoría que utilizan los estudiantes en la Educación a distancia en la Universidad Inca Garcilaso de la vega” lo siguiente:

“...Medir el nivel de calidad de los manuales y la tutoría, dentro de un enfoque educativo integrador, entendida la calidad como aquellas

características del producto o servicio que realmente responden a las necesidades de los estudiantes, asegurando la satisfacción de los mismos a través del cumplimiento de los requerimientos en la prestación de un buen servicio. Comparar y medir manuales auto instructivos y la tutoría es importante ya que son elementos fundamentales en la aplicación de un modelo de educación a distancia, solamente midiendo con estándares de calidad cualitativa y cuantitativamente podemos saber quiénes somos, cómo estamos y obtener mejoras para elevar el valor del producto o servicio...”.

Gómez, Víctor (2012) señala la importancia del uso de las TICS para lograr que los alumnos que llevan tutoría se interesen por la comunicación con el docente y al mismo tiempo encuentren satisfacción del empleo de las herramientas modernas de comunicación; en su tesis para optar el grado de Maestro en Educación, denominada: “Las herramientas tecnológicas de la Información y comunicación (TICS) aplicadas en el desarrollo del Servicio de Tutoría Universitaria,” señala lo siguiente:

“Por tanto la incorporación de las TICS como un nuevo componente del modelo pedagógico en la acción Tutorial, exige a la teoría educativa umbrales particulares de análisis y comprensión de la eficacia de estos nuevos instrumentos en el acompañamiento que involucra la labor tutorial.

Determinar este alcance educativo es imponderable en la actualidad, ya que no todo lo tecnológicamente viable es educativamente pertinente per se, necesitando añadir a este mundo de oportunidades, una dimensión pedagógica apropiada y necesaria a su vez.”

A nivel Internacional

En este camino la tutoría dentro de los procesos de acreditación y de la enseñanza del siglo XXI, tal como lo ha señalado la UNESCO en el informe Delors, está plenamente justificada porque se ha insertado en la nueva visión de la educación moderna; sus modalidades pueden ser diferentes como la desarrollada por el profesor tutor con los alumnos en problemas, También la denominada tutoría entre pares en la cual los estudios de casos, permiten la colaboración entre pares que son los propios alumnos, en la cual el docente ejerce una función mediadora que posibilite que sus alumnos aprendan a aprender y mejoren su rendimiento académico.

Garin, S. J. (2006) en un artículo “La tutoría académica en el escenario europeo de la educación superior.” Destaca la importancia de la Tutoría para la obtención del conocimiento.

“De esta manera, en la formación del estudiante se requiere optar por un sistema de aprendizaje que, como el tutorial, lo motive construir, con ayuda de otro, el conocimiento, e interpretar de manera significativa el mundo que lo rodea”.

En cuanto el proceso de aprendizaje colaborativo y la importancia de la mediación entre estudiante y docente, al respecto tenemos los planteamientos de Wertsch, J. V. (1988) quien establece en el libro “Vigotsky y la formación social de la mente”. La siguiente afirmación:

“el papel de la mediación cobra importancia atendiendo a los planteamientos de Vigotsky, en cuanto a los niveles de desarrollo individual y la

denominación de zona de desarrollo próximo definida como: “la distancia entre el nivel de desarrollo real, en tanto determinado por la capacidad de resolver problemas de manera independiente y el nivel de desarrollo potencial, en tanto determinado por la capacidad de resolver problemas bajo la dirección de un adulto o en colaboración con pares más capacitados”.

Los sistemas de tutoría son entendidos algunas veces como asesorías u orientaciones al estudiante pero son factores que contribuyen a la calidad del servicio educativo universitario., esto se encuentra en la siguiente tesis de Kallen D. (1986) para optar el grado de Magister de la Universidad de Oviedo, en la cual señala que la Universidad es responsable del desarrollo de habilidades y de facultades intelectuales de los alumnos, para poder determinar la Calidad de la enseñanza.

“Hablar de calidad, en el mundo de la educación, ejerce una poderosa atracción en el ámbito político social y ha inundado también los planteamientos institucionales de las universidades. Su conceptualización puede ser interpretada de manera diferente para cada persona o grupo, en cada momento o situación particular en que valore la calidad. Si hasta hace poco la calidad se identificaba con la filosofía de la competitividad, individualismo y elitismo dentro de la perspectiva de la excelencia, la nueva situación del siglo XXI que promete el poder y el empleo para aquellos alumnos que hayan desarrollado mejor sus facultades intelectuales superiores (capacidad de análisis, síntesis, evaluación, flexibilidad y creatividad) ha servido de base para nuevas propuestas de la calidad basadas en la igualdad”.

Desde una perspectiva orientadora un sistema tenderá a la calidad o a la excelencia en la medida que sea capaz de atender las diferencias individuales de los alumnos, dotarlos de las habilidades necesarias para que puedan aprender a aprender así como promover sus actitudes de solidaridad y participación grupal y social.

La docencia universitaria actual ha producido un cambio frente al enfoque tradicional dependiente en el cual el alumno se limitaba a tomar apuntes, hoy debe favorecer el proceso de autoconocimiento y de maduración personal.

La tesis de Astin, A. W. (1994) para optar el grado de Master en Educación de la Universidad de San Francisco señala:

“...En referencia a la enseñanza superior, la verdadera calidad de una institución radica en su capacidad para lograr el mayor desarrollo posible de sus miembros (alumnos y docentes) conseguir el máximo valor añadido, entendido tanto como los diferenciales de grado (intelectual, afectivo, personal y social) alcanzado por los alumnos desde el inicio al final de sus estudios...”.

La necesidad de atender al alumno con bajo rendimiento y lograr que el docente sea consciente en la necesidad de prestarle la atención debida es también citado en la Tesis de Flores, P. (1994) para optar el grado de Master en Educación, en la Universidad de San Francisco, denominada: “Programa de Tutoría, alternativa para disminuir la reprobación escolar en la educación Medio Básica “en la cual se encuentra la afirmación siguiente:

“...Es necesario propiciar la sensibilización del personal docente para reforzar su compromiso real que tienen en el proceso educativo y en concreto con el educando al intervenir como tutores, ya que a partir de esto se logró incrementar un cambio de actitud favorable hacia los alumnos, permitiendo una atención e interés genuino así como un respeto a su individualidad, ya que generalmente eran etiquetados como “malos”, “flojos” o “rebeldes”; de este modo tenemos que la acción de la tutoría permite una relación significativa de ayuda, orientación y atención personalizada al alumno, aceptando las diferencias individuales, ya que éstas condicionan su ritmo de aprendizaje y crea la coexistencia, el cuidado y compromiso por parte del tutor para favorecer el desarrollo integral de sus tutorados; y la confianza, reflexión, cumplimiento de metas por parte del estudiante...”.

La tutoría también es una herramienta que ha permitido frenar la deserción estudiantil, sobre todo de los primeros ciclos donde el alumno con deficiencias siente que la universidad no llega a él y que lo abandona a su suerte.

Si bien la tutoría académica impartida desde el profesor es la más difundida también es importante relevar el papel del estudiante a través de la tutoría entre pares como se señala a continuación en el artículo de Cardozo, O. Claudia (2011).

“...en las cuales se visibiliza el papel del estudiante como actor principal en el logro de las soluciones efectivas ante dificultades como el bajo rendimiento académico. Esto ha permitido comprender que existen otras formas de acercarse a las realidades de los estudiantes, para lograr que

sean ellos mismos los que aporten en la construcción de mejores condiciones de vida universitaria...”.

Los antecedentes de las actividades tutoriales pueden encontrarse en la mayoría de los países así tenemos que en las universidades anglosajonas se persigue la educación individualizada, enfatizando en la profundidad y no tanto en la amplitud de conocimientos, en este sentido, la práctica docente se distribuye entre las horas de docencia frente al grupo, la participación en seminarios con un pequeño grupo de estudiantes, que trabajan en común un determinado tema, y en sesiones personalizadas las que se denominan tutoring o supervising, en Inglaterra y se conocen como advising, mentoring, monitoring o counseling según sea su carácter en Estados Unidos.

La actividad central del sistema tutorial inglés (tutoring) es el trabajo escrito los llamados “papers” que el tutor propone al estudiante y cuya finalidad es enseñarle a pensar y a poder argumentar y analizar sobre un determinado tema para reforzar su capacidad crítica.

En las principales universidades norteamericanas, en Canadá y algunos países europeos, los centros de orientación al alumno son considerados de gran importancia, ya que han existido, desde la década de los treinta, los denominados departamentos Counseling centers o Academic advising centers, que agrupan a especialistas en pedagogía y psicopedagogía y han trabajado en una estrecha coordinación con los profesores ordinarios, quienes han sido los encargados de aplicar la atención especializada a ciertas necesidades personales y sociales, así como necesidades académicas especiales que desbordan la preparación, el tiempo y las finalidades de la atención formativa propias de la docencia universitaria.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 La Tutoría y sus conceptos

La tutoría ha sido definida por diversos autores, entre los cuales podemos citar: Benavent, J. (1977) refiriéndose en su artículo sobre su concepto del docente tutor “Tutor es el docente que, con una personalidad predominantemente afectiva y armónicamente integrada con los factores intelectivos, posee conocimientos técnicos especiales (orientación, dinámica de grupos, programación, evaluación, etc.) que le permiten actuar de educador integral de un grupo de alumnos, catalizar y coordinar a su profesorado mejorando la atmósfera y cohesión del equipo educador, a la vez que sirve de enlace y mediador entre éste, los alumnos y sus familias, encargándose de las tareas administrativas imprescindibles que estas relaciones conllevan. En resumen: el tutor es el educador que requiere el momento histórico que vivimos.”

García Correa (1977) en otro artículo, señaló que su concepto de tutoría es el siguiente:

“Podemos definir al tutor como el profesor encargado de un grupo de alumnos en algo más que dar clase, en ayudar a la decisión del grupo y de cada alumno para que se realicen como personas, en ayudar al desarrollo del grupo y de cada alumno individual y socialmente, en apoyar al conocimiento, adaptación y dirección de sí mismo, para lograr el desarrollo equilibrado de sus personalidades y para que lleguen a participar con sus características peculiares de una manera eficaz en la vida comunitaria” .

Lázaro y Asensi (1997) en su artículo sobre la acción tutorial y la función del docente universitario señaló: “La tutoría es la actividad inherente a la función del profesor que se realiza individual y colectivamente con los alumnos de un grupo de clase, con el fin de facilitar la integración personal de los procesos de aprendizaje”.

Miguel, M. (2006) en su artículo sobre el Tutor Virtual y el desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento estableció: La tutoría es el tiempo dedicado por el profesor a ejercer tutela, orientación y consejo a los estudiantes de manera personalizada que se centra en apoyar el proceso de aprendizaje”.

Para Lobato, Del Castillo y Arbizú (2005) en su artículo sobre la Dimensión tutorial de la enseñanza universitaria señalaron que: “la tutoría es fundamentalmente en el ámbito competencial, porque existe: falta de formación básica, dificultades en el estudio, falta de estrategia cognitivas, inmadurez y falta de habilidades sociales. También destacan una serie de necesidades actitudinales como la falta de interés y la escasa participación”.

Para Cano, R. (2005) en su artículo sobre la Tutoría Universitaria y el aprendizaje por competencias, expresaron sobre el concepto de Tutoría lo siguiente: “Junto a ese alumno que queremos con capacidad de síntesis y de análisis, con capacidad de resolver problemas, para aplicar conocimientos a la práctica, para adaptarse a la nuevas situaciones, con capacidad para gestionar la información, de trabajar en equipo, de organizar y planificar, de trabajar en forma autónoma, etc. Tiene que haber un profesor que conozca el perfil de formación, por ámbitos de estudio, que ha de desarrollar y dar

vida al estudiante universitario dentro de un contexto euroespacial. Ese profesor no es otro que el profesor tutor”.

Para esta tesis, la tutoría en mi concepto, es un instrumento del logro del aprendizaje y tiene en su aplicación componentes cognitivos, procedimentales y actitudinales que de una forma personalizada y colectiva ayuda al estudiante con limitaciones a superar eficientemente sus deficiencias en forma óptima y positiva.

La tutoría tiene también un impacto, sobre la calidad de la enseñanza de una institución, porque es apreciada por el alumnado, como un valor añadido en el proceso de la mejora de la calidad.

Modalidades de tutoría

- La función tutorial académica, que interpreta a la tutoría, como una dedicación estrictamente ceñida, al ámbito académico, como una asesoría respecto al contenido del programa, orientación sobre trabajos y fuentes bibliográficas.
- La función tutorial docente, que asume a la tutoría, como una modalidad de la docencia. Se desarrolla, mediante clases de nivelación, estudios de casos, seminarios, seguimiento de las prácticas, de un grupo de alumnos entre otros.
- La tutoría entre pares o “peer tutoring”, asume el nivel de empatía y de comunicación, entre pares de iguales, se estimula el aprendizaje promoviendo la participación, de los propios alumnos de forma voluntaria y goza de mucha simpatía, en universidades europeas y americanas.

- La tutoría personalizada, en la cual, el docente tutor, realiza un seguimiento personal, al alumno con dificultades, ya sea del ámbito personal y académico. Es muy positiva, porque atiende necesidades básicas y expectativas de los estudiantes y facilita orientación, sobre estudios y profesiones.
- La tutoría colegiada, cuando un grupo de profesores brindan su ayuda al colectivo de alumnos y hacen un seguimiento, a partir de los grupos constituidos.
- La tutoría virtual, que se apoya en los sistemas de información y comunicación, (TICS), a través de aulas virtuales y posibilitan una diversificación, de las fuentes del conocimiento y proporcionan ayuda y seguimiento al trabajo del alumno.
- La tutoría telemática: que es la modalidad de tutoría más extendida, cuando se aplica educación a distancia, ya que precisa de nuevas formas de retroalimentación de la comunicación, entre estudiantes y entre estudiantes y tutores.
- La tutoría como atención a la diversidad. La universidad debe acoger a alumnos de diferentes nacionalidades y con características personales diversas y de fenómenos sociales, económicos y de carácter cultural, propios de nuestro tiempo.

Algunos autores señalan sólo dos modalidades de tutoría:

- Tutoría grupal: es aquella que se realiza con el grupo-clase básicamente a nivel escolar, donde se puede analizar, diferentes aspectos de los estudiantes, porque les ofrece, la posibilidad de expresar sentimientos, explorar dudas, examinar valores, aprender a

comunicarse mejor, tomar conciencia de sus metas comunes, reconocer que sus compañeros comparten experiencias similares, aprender a apoyar, el desarrollo personal de sus compañeros etc.

- Tutoría individual: esta modalidad se orienta a trabajar con el estudiante en función de sus características y necesidades particulares que no pueden ser abordadas de manera grupal.

Diferencias entre actividades de Tutoría y el mentoring, el empowerment y el coaching.

El mentoring es un sistema de tutoría, muy difundido entre universidades anglosajonas, por el cual se establece una ayuda desde los alumnos más experimentados, hacia los alumnos nuevos y sin experiencia recién llegados a la universidad.

El mentoring funciona con los alumnos nuevos que se encuentran desconcertados, invadidos por miedos, e incertidumbres. Es una nueva realidad, un enfoque de enseñanza distinta, un aprendizaje más autónomo, nuevos compañeros y nuevas exigencias académicas, un nuevo lugar de residencia, múltiples fuentes y canales de información. En este escenario, la presencia de alumnos, que ya han superado toda esta problemática, sirve de estímulo para el alumno recién llegado.

El mentoring es asistido por docentes, que supervisan a los alumnos con más experiencia, a fin de establecer vínculos de adaptación, de los alumnos nuevos.

Funciones del tutor

Las habilidades que el alumno consigue, al tener acceso a una tutoría personalizada son las siguientes:

- Conocer diversas formas de resolver problemas, dentro del contexto del curso. El alumno debe identificar sus dificultades.
- Comprender las características del plan de estudios y las opciones de su trayectoria.
- Adquirir técnicas adecuadas de lectura y de comprensión de textos.
- Desarrollar estrategias de estudio, que se adapten a sus capacidades.
- Superar dificultades en el aprendizaje y en el rendimiento académico, a partir de la adquisición de estrategias del aprendizaje.
- Adaptarse e integrarse a la institución.
- Diseñar la trayectoria curricular más adecuada, de acuerdo con los recursos, capacidades y expectativas, personales, familiares y de la institución educativa.
- Recibir retroalimentación, en aspectos relacionados con su estabilidad emocional y su actitud como futuro profesional de la carrera.
- Conocer los apoyos y beneficios que puede obtener de la institución.
- Fortalecimiento de la autoestima.

2.2.2 Concepto de calidad

A partir de los años setenta, los países de América Latina introducen el tema de la calidad en sus propósitos de reforma de la educación superior, antes de ello no se preocuparon por estos conceptos, dado que la oferta de universidades era muy reducida y la competitividad no era un problema central (García, Carmen 1996).

A partir de los noventa se introduce el concepto de evaluación en las universidades como consecuencia de dos factores: el aumento de la oferta educativa y el desarrollo de la promoción empresarial.

Uno de los problemas, que se genera a partir de ello, en todo Latinoamérica, son leyes que facultan la ampliación de la oferta educativa a través de la promoción de la inversión en universidades. Esto respondía a la necesidad de atender a un número creciente de clientes potenciales y a la premura, por dar respuestas a las poblaciones, que debían tener competencias, para enrolarse en la vida laboral.

El problema principal, que enfrentamos es que la ampliación de la oferta educativa a nivel superior ha significado una disminución a nivel general de la calidad de la enseñanza, lo que va en contra de las exigencias del mercado y del desarrollo de los pueblos frente a los resultados obtenidos por los países desarrollados y por los países emergentes asiáticos.

Otro problema derivado, es la imposibilidad de poder estandarizar los indicadores de calidad, porque existe una heterogeneidad de factores, lo que viene preocupando a Instituciones Internacionales como la UNESCO y a diferentes gobiernos así como a las propias universidades, que desean diferenciarse de las mediocres lo que da lugar a los procesos de la acreditación. (CRSALC- Unesco. 1997).

En este siglo, surge el concepto de acreditación, como una preocupación generalizada, dado que la globalización exige a las sociedades, niveles competitivos a fin de disminuir la exclusión de las mayorías.

“una consecuencia de la centralidad que ha adquirido la educación superior en el marco de lo que solíamos llamar la sociedad del conocimiento, o la era de la información y su rol como componente esencial del desarrollo de los países...” Pires y Lemaitre (1997).

La principal distinción, que se hace para asegurar la calidad, en los centros superiores de Latinoamérica, ha sido la de realizar, en una primera fase, procesos internos que han constituido la autoevaluación, que es un análisis interno en la cual se busca las fortalezas y debilidades y se analizan las principales variables y actores que constituyen los docentes, las carreras, los alumnos, la infraestructura pero generalmente no son efectuados con objetividad y eficacia, ya que, tienden a minimizar sus debilidades y maximizar sus fortalezas. La mayoría de las escalas de puntuación son eminentemente cuantitativas y no responden a criterios de equidad y mucho menos, de una búsqueda objetiva de calidad y que ofrezca una ventaja competitiva.

Si lo que se busca es garantizar la calidad de una institución o programa, entonces lo que se aplica, es la acreditación, mediante el cual se verifica el cumplimiento de ciertos estándares o criterios públicamente reconocidos, un camino para ello es la comparación por pares, con otra universidad de mayor

envergadura, a fin de corregir las deficiencias y relevar las fortalezas que siempre descansan en la calidad de la enseñanza, que es responsabilidad del docente y del nivel de exigencia.

Un primer intento encontré en la evaluación de docentes en la tesis Velade, M. (2002) la cual alude, al hecho de que cuando intentamos estudiar el desempeño del docente, encontramos una pluralidad de metodologías sobre profesores y propone un reagrupamiento de los saberes de los docentes.

Luego identifica cuatro formas de enfrentar el problema de la evaluación del docente:

- 1) La psico-cognitiva que enfatiza la estructura mental de los saberes.
- 2) Una subjetiva-interpretativa que focaliza dimensiones fenomenológicas e inter-accionistas.
- 3) La curricular que investiga la transformación de los saberes a enseñar y
- 4) La profesional donde el saber docente es tomado a partir de las deliberaciones. Velade, M. (2002).

De aquí pudimos enfatizar, la importancia que tenía la evaluación del docente y la necesidad de que tuviera experiencia profesional, para poder contribuir a la generación del saber con sus estudiantes.

Sí la búsqueda es el desarrollo de procesos de la mejora continua, de las Instituciones, de sus carreras y de los programas, el principal instrumento que se debía seguir es el de la auditoría académica, en la cual convergían

tanto la autoevaluación interna como la evaluación externa entendida como instrumento de verificación.

La evaluación de la calidad de la educación, en cuanto a fenómeno social, requería de los actores, una comprensión de su inserción en el seno de la sociedad, de sus expectativas, de sus formas de compromiso, de una combinación equilibrada entre factores y parámetros de orden cuantitativo y cualitativo.

Se debía reconocer el rol histórico de los países, que presentaban sus sistemas de evaluación más desarrollados y consolidados, como era el caso de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México, en la formulación y ejecución de las políticas públicas de educación superior en la región.

“La expansión y la consecuente complejización de los sistemas educativos han conducido a los países e instituciones a una búsqueda de alternativas de constante perfeccionamiento de procesos y procedimientos de evaluación, tornando su dinámica crecientemente más compleja y de difícil manejo, tanto por parte de los gobiernos como de las propias instituciones...”. Pires S. y Lemaitre (2006).

En los últimos tiempos ha surgido el interés por la acreditación, que se trata de un proceso complejo, basado en un sistema de evaluación, guiado por criterios consensuados, con miras tanto al fomento como al aseguramiento de la calidad de la educación.

De un modo más específico, la construcción del espacio europeo de educación superior, se inicia con la Declaración de la Sorbona (mayo de 1998), que destacó el papel de las universidades en el desarrollo de la dimensión cultural europea y de la Europa del conocimiento y se consolidó y amplió con las Declaraciones de Bolonia (junio de 1999), de Praga (2001) y de Berlín (septiembre de 2003). En ellas, los ministros europeos, responsables de la educación superior, acordaron promover y desarrollar, en sus respectivos países, medidas conducentes a la reforma de la estructura y organización de las enseñanzas universitarias, para estimular la construcción de un espacio común europeo de educación superior.

Este proceso europeo, gracias a los logros extraordinarios de los últimos años, se ha convertido en una realidad, cada vez más concreta y determinante, en la vida de la Unión Europea y de sus ciudadanos. La Europa de los conocimientos, está ampliamente reconocida como factor insustituible para el conocimiento social y humano, y como elemento indispensable para consolidar y enriquecer la ciudadanía europea.

De la lectura y análisis de los diferentes textos, todos de alguna forma hicieron hincapié a los procesos de evaluación. Pero no he encontrado aún textos específicos, que se hubieran referido al tema de la calidad y de la estandarización del sistema educativo privado a nivel superior.

De otro lado, me parece a priori, que en el Perú, la problemática está más agudizada que en otros países de Latinoamérica, porque la educación no ha sido considerada como un instrumento para alcanzar el desarrollo sino que

ha primado la mediocridad y en las décadas anteriores era muy elitista dado que, para poder acceder a las universidades había mucha competencia entre los alumnos por ingresar a las universidades con pocas vacantes, hoy en día enfrentamos una complejidad de problemas que están relacionadas con la facilidad con que se crean las universidades y cómo la globalización ha permitido que todos puedan fácilmente obtener títulos, lo que en sí no es garantía de calidad, ni de la competitividad de los profesionales.

2.2.3 La calidad total

Mi problema de investigación está relacionado con el sistema de la tutoría personalizada entendida como un factor clave para permitir la gestión de la calidad de la docencia universitaria. En este sentido eran las teorías sobre las de gestión de calidad las que se encontrarán directamente relacionadas como el fundamento para alcanzar una buena educación universitaria.

Siguiendo a Peters y Waterman (1984) el concepto de calidad surgió en 1924, el matemático Walter Shewart introdujo el control de la calidad estadística, pero también estuvo muy consciente, de los principios de la ciencia de la administración y del comportamiento, siendo él la primera persona en hablar de los aspectos filosóficos de la calidad ya que señaló que la calidad tiene un aspecto objetivo y otro subjetivo.

La segunda guerra mundial apresuró el paso de la tecnología de la calidad ya que fue en este ambiente, donde se expandieron rápidamente los conceptos básicos del control calidad; los técnicos de la calidad comenzaron

a involucrarse, en las primeras fases del diseño del producto y se iniciaron las pruebas del comportamiento ambiental de los productos.

En 1946, se instituyó la Sociedad Americana del control de calidad y su presidente electo fue George Edwards quien vislumbró, el rol que iba a desempeñar la calidad en las empresas y aquella que no la tomara en cuenta, quedaría rezagado frente a la competencia.

En 1950 Edward Deming fue invitado a dar una conferencia al Japón, quienes estaban interesados en la reconstrucción de su país, intentando entrar en los mercados extranjeros y cambiando la reputación de producir artículos de calidad inferior. Deming los convenció de que la calidad japonesa podría convertirse en la mejor del mundo si instituían en sus fábricas los métodos que él proponía.

Surgió la Unión japonesa de científicos e ingenieros con Kaoru Ishikawa quien aplicó los círculos de calidad, en las empresas. Los industriales japoneses aprendieron y aplicaron de memoria todas sus enseñanzas, luego su productividad y su posición competitiva mejoraron increíblemente. Instauraron en Japón, el premio Deming, los cuales se han concedido a las compañías, que hayan logrado grandes mejoras en calidad, a la división de la compañía más exitosa en calidad y a las compañías pequeñas que demostraron éxito en producir productos o servicios de calidad.

Las compañías japonesas que han alcanzado dicho premio fueron Nissan, Toyota, Hitachi, Nippon Steel entre otras.

En los sesenta, Arman V. Feigenbaum fijó los principios básicos de la calidad total, el cual toma en cuenta, todos los ámbitos de un negocio o de un servicio.

“...practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar, y mantener un producto de calidad que sea más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor...” Ishikawa, K. (1985).

2.2.4 La calidad en la educación

En términos de la educación que es un servicio tenemos que la calidad tiene tres dimensiones para entenderla plenamente según la UNESCO:

- La calidad total es, una filosofía de gestión, que engloba a la organización: a los que participan en ella y a aquellos que ésta sirve, y a todas sus actividades procesos y resultados.
- La calidad total es, una cultura de la gestión, que implica la cooperación de todo el personal, que requiere un auténtico cambio de actitudes, para mejorar continuamente, la calidad de los productos y del trabajo, que se realiza para mejorar la organización.
- La calidad total es, una actitud de gestión, en el sentido que implica un cambio de mentalidad, de todos los que intervienen en la organización, para obtener la mejor satisfacción del cliente, al menor costo, mediante el mejoramiento progresivo.

La concepción sobre la calidad, que existe hoy en día en las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el resultado de cambios internos y

externos, que las han afectado, fundamentalmente en los últimos 30 a 40 años del siglo pasado.

El patrón de calidad era un concepto muy importante, que se refería al conjunto de estándares ideales, de cómo se concebía la calidad de un proceso educativo, sirviendo como elemento comparativo, lo que existe en la realidad. Depende del concepto de calidad que se haya asumido inicialmente, pues de ahí, se podrá estar inclinado a aspectos administrativos o relacionados con los elementos más importantes y determinantes de los procesos sustantivos de las universidades.

El hecho de que la calidad sea una concepción histórica y que en cada época haya sido evaluada de distinta forma, hace necesario que en la época de la globalización se adopte una concepción sino nueva por lo menos que sea posible materializarla. Aguilar, V. (1997).

Evidentemente ya la calidad no se podrá definir a partir sólo de aspectos tales como la tradición, del elitismo, etc. cuantitativos, sino que hay que definirla en términos que faciliten y hagan nítidos los procesos de evaluación y acreditación de la educación universitaria.

El concepto de calidad de la educación universitaria cambia de contenido en cada época, no es estable y duradero porque es un concepto primordialmente histórico. Hasta comienzos de la década del 60 del siglo pasado, existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación

universitaria, se basaba ante todo, en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Se daba por entendido, que más años de escolaridad tenían necesariamente como consecuencia que producir ciudadanos mejor preparados y productivos. Tunnermann, B. (1999).

La relación existente entre la tutoría y la calidad educativa se presenta por ejemplo en la conclusión principal del seminario sobre “La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad” en las cuales participaron la gran mayoría de las universidades españolas en el 2003 en el cual se percibía y se reconocía a la tutoría como un factor estratégico para la mejora de la calidad del principal servicio que prestan las universidades a la educación que constituye: la educación. Coriat, M. y Sanz, R. (2003).

El sistema educativo universitario era una suerte de un nódulo; lo que sucedía en su interior no era objeto de análisis ni por el Estado ni por la sociedad. La universidad era la única guardiana, poseedora y transmisora de los conocimientos y la sociedad asumía un rol pasivo de continuidad.

Pero ya la calidad de la educación universitaria no se entendió, ni se midió como hace medio siglo atrás, ahora se diferenciaba bastante, de lo que se hacía, al desarrollarse el fenómeno de la globalización. En la educación universitaria surgió o se acrecentó una serie de situaciones derivadas de la misma, tales como:

- La masificación de los ingresos y mantenimiento de los mismos métodos y recursos materiales y humanos, los que resultaban insuficientes en las actuales condiciones, situación que exigió cambios radicales en las concepciones de la universidad.
- La proliferación incontrolada de las universidades y otras instituciones, mayoritariamente las privadas, y la realización de funciones básicas de las universidades por otras instituciones, lo que contribuyó al fin del monopolio del conocimiento de las primeras y provocó la competencia. Esto es lo que exigía a las universidades a ser competitivas, demostrar su calidad, pero no a la usanza tradicional, sino a través de su acreditación.
- La desconfianza mostrada por la sociedad y el estado sobre la pertinencia de las universidades, que traía como consecuencia la necesidad de establecer un nuevo sistema de relaciones de la universidad con la sociedad y el Estado.

Estas situaciones afectaron sensiblemente la concepción de la calidad existente hasta el momento, la sociedad estaba exigiendo de forma diferente a la universidad; ya no bastaba con que ésta sea el lugar donde se acumulaba el conocimiento universal, pues la globalización de la información le sustrajo a la universidad ese privilegio, lo que exigía la sociedad, era que ese conocimiento sea aplicado a su entorno, y que provocase un impacto positivo.

Tampoco era suficiente que la universidad posea tradición pues ella no siempre es sinónimo de calidad, o que sea una institución de elite, pues la masificación es un fenómeno que, nos guste o no, es irreversible y está presente en todo el sistema universitario latinoamericano. Era cierto que había que enfrentarlo, pero no luchando contra él, lo cual era imposible, sino asumiéndolo como una oportunidad de la universidad para elevar su pertinencia en la sociedad.

Es evidente que el concepto de calidad de la educación universitaria ha variado, se ha perfeccionado, muchos factores lo han afectado y esto significa una oportunidad para las universidades, y a la vez un reto, pues las que no sean capaces de orientarse y adecuarse a las nuevas exigencias sociales, sencillamente desaparecerán o dejaran de tener vigencia.

En los últimos años los estados latinoamericanos han adoptado políticas para la evaluación y acreditación como respuesta a las situaciones que trajo la globalización y en especial a la explosión indiscriminada de programas e instituciones de Educación Superior y al debilitamiento de lo que se entendía por calidad. El fenómeno surgido a partir de los años 80, lo que ha provocado fue un conjunto heterogéneo de formas y mecanismos evaluativos de la calidad de la educación.

La mayoría de las universidades latinoamericanas enclaustradas y a veces aferradas a sus antiguas concepciones de autonomía, calidad, etc. no tomaron la iniciativa para presentar vías de solución adecuadas a dichas

situaciones, lo que provocó que las presiones para reformar la educación superior, provengan más del exterior que del interior de las mismas, por lo que casi ningún sistema o modelo de evaluación externa ha salido de las universidades sino de entidades estatales que por lo general están alejadas de las universidades, y que introducen conceptos y criterios poco académicos o importados sin la debida adecuación y también algunos criterios que respondían a otros intereses no favorables a las universidades.

El hecho de que no surgiera de las propias universidades, el planteamiento de la evaluación de la calidad favoreció el crecimiento incontrolado de las universidades privadas y otras instituciones, sin que antes se crearan los sistemas que sirvieran de filtro a las aspiraciones de éstas, que por otra parte, se limitaron a ocultar, su falta de adaptación ante la masificación de la matrícula y no buscaron soluciones novedosas a la misma y en la práctica mantuvieron la pasividad como su principal arma.

Es en este contexto se ha dado, el primer paso de las universidades, en su búsqueda de la calidad, procediendo a la autoevaluación y dentro de ello, tienen como uno de sus principales componentes a los docentes y dado que, mi trabajo de investigación es una herramienta para evaluarlos a través de la tutoría, también mantenía el compromiso de los docentes y su participación que coadyuvaría a la obtención de la calidad y excelencia en la educación.

2.3 Definiciones Conceptuales

2.3.1 Sistema de Tutoría personalizada: Es la aplicación de un sistema de orientación del docente al alumno posibilitando su desarrollo integral individualizado.

El docente tutor debe ser un profesional conocedor del proceso enseñanza aprendizaje pero también del proceso de desarrollo de la carrera profesional, capaz de planificar determinadas intervenciones educativas para lograr los objetivos de desarrollo individual deseados.

El docente tutor de alumnos en riesgo es el orientador que posibilita a través de tutorías grupales como las clases de refuerzo o de las tutorías individuales: entrevistas que el alumno alcance las competencias y mejore en su rendimiento académico.

2.3.2 Gestión de calidad: Es un proceso mediante el cual una Institución o empresa se orienta hacia la búsqueda de la excelencia, desarrollando productos o servicios, de cero defectos y concordantes con las exigencias de la sociedad.

2.3.3 Calidad educativa: Es alcanzar un nivel de excelencia en el servicio educativo. Es la búsqueda de una diferenciación, brindando un servicio integral a la comunidad educativa que posibilite el logro académico y el cumplimiento de estándares que respalden cada dimensión educativa.

- 2.3.4** Eficiencia de la gestión de la calidad educativa: Es lograr una mejora del aprendizaje del alumno de una materia específica, propiciando logros del aprendizaje, desarrollando nuevas habilidades de estudio y una motivación y participación activa del alumno.
- 2.3.5** Pertinencia de la gestión de la calidad educativa: Es aplicar medidas de gestión educativa, que permitan la interiorización en el alumno, de que ello es algo positivo, que coadyuva a su favor, de tal forma de posibilitar, la fidelidad del alumno al curso y a su Institución y de otro lado cimentar su percepción de la mejora educativa.
- 2.3.6** Imagen institucional: Es el valor agregado que tiene una Institución como resultado de una buena gestión educativa. Es consecuencia de una preocupación constante de lograr productos o servicios eficientes y de calidad. Es también, el prestigio que tiene una Institución universitaria, en la sociedad.
- 2.3.7** Deserción universitaria: Es la interrupción de los estudios universitarios por problemas de riesgo académico. Es decir, el estudiante se siente incapaz de superar las exigencias académicas y opta por su salida, hacia el abandono definitivo de sus estudios o a dedicarse a trabajar cuando el problema complementario es de índole económica
- 2.3.8** Percepción de la facultad: Es la imagen que tiene el alumno desde su apreciación cualitativa, de cómo la institución universitaria muestra interés por la solución de sus impases académicos,

brindándole servicios adicionales que incrementan su valor agregado, como la tutoría personalizada que es un instrumento de ayuda objetiva.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La aplicación de la tutoría personalizada permite mejoras en la gestión de la calidad educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La aplicación de la tutoría personalizada permite una mayor eficiencia en la gestión de la calidad educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013.
- La aplicación de la tutoría personalizada es pertinente con la gestión de la calidad educativa en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013.
- La aplicación de la tutoría personalizada permite mejoras en la Percepción de la gestión de la calidad educativa, en los estudiantes universitarios del tercer ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP durante el 2013.

2.4.3. Variables

Las variables utilizadas, en la presente investigación, son las siguientes:

Variable	Definición	Tipo
Tutoría personalizada (Variable Independiente)	Es un conjunto de actividades planificadas, desarrolladas y evaluadas por el docente y dirigidas a lograr que el alumno supere sus deficiencias y le permita un desarrollo integral en forma individualizada, de tal forma que potencie la obtención del logro académico.	Cuantitativa
Gestión de la calidad educativa (Variable Dependiente)	Es un proceso, mediante el cual una institución educativa, de nivel superior, se orienta hacia la búsqueda de la excelencia, desarrollando una diferenciación y brindando un servicio integral a la comunidad educativa, que posibilite el logro académico y el cumplimiento de estándares de calidad.	Cualitativo

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la Investigación

Se utilizó un diseño de Investigación de tipo cuasi experimental y transversal para la variable independiente tutoría personalizada porque radicó básicamente en trabajar comparativamente con dos secciones homogéneas en su composición y problemática, las cuales formaron parte del experimento. Comparar y evaluar cuantitativamente los resultados de ambas secciones.

Es transversal, porque ha tenido como referencia un período fijo, se llevó a cabo durante el segundo semestre del 2013, período en el cual trabajé con dos secciones a mi cargo del curso de microeconomía, del tercer ciclo, de la facultad de Ciencias Administrativas y de Recursos Humanos de la USMP.

Igualmente, diseñé investigar la variable dependiente denominada, gestión de calidad educativa, a fin de establecer la incidencia del experimento de la tutoría personalizada, sobre ella. Para analizar y comprobar si existía un

efecto inmediato de la aplicación de la tutoría personalizada, sobre la gestión de la calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos apliqué una encuesta tanto a los alumnos involucrados en el experimento como a sus respectivos padres de familia para conocer si percibían a la tutoría como un elemento de mejora de la calidad.

Se consideró también que podíamos efectuar un meta-análisis porque de probarse mi hipótesis se podía proyectar y medir el tamaño del efecto porcentual en función de los éxitos de los alumnos en riesgo que llegaron a aprobar el curso de microeconomía con la aplicación de las tutoría personalizada, replicando el experimento, en sucesivos ciclos académicos.

Para realizar mi investigación, la variable independiente, fue objeto de la aplicación de la tutoría personalizada a dos grupos, conformadas por 55 alumnos cada una, con alumnos que no eran repitentes y que presentaban las mismas deficiencias para alcanzar el logro académico.

Una de las secciones, grupo A, se consideró como grupo experimental y la otra sección, grupo B, como grupo testigo o control, es decir, se aplicó un plan de actividades que se había diseñado previamente para la ejecución de la tutoría personalizada, sólo al grupo A como clases de nivelación, entrevistas a los alumnos, aplicación de nuevas metodologías de estudio entre otras; a fin de evaluar si tuvo algún efecto visible sobre las mejoras en el rendimiento, de los alumnos con problemas de aprendizaje y problemas de abstracción conceptual, y poder luego comparar, los resultados posteriores a ambas secciones.

La variable independiente, Tutorías Personalizadas la he dividido en tres etapas: el planeamiento de las actividades, el desarrollo de la actividad tutorial y la evaluación de los resultados de la actividad tutorial.

La variable dependiente, es no experimental, denominada gestión de calidad Educativa fue analizada básicamente bajo la aplicación de encuestas tanto a los alumnos como a los padres de familia para poder medir sus tres dimensiones estructuradas como la eficacia, la pertinencia y la percepción de la Imagen de la facultad.

Es transversal, porque se consideró un período fijo, el segundo semestre del 2013.

3.2. Población y muestra

Con respecto a la variable dependiente apliqué encuestas tanto a los alumnos que estaban participando de la tutoría personalizada como a sus padres de familia a fin de poder medir las dimensiones propuestas de la variable dependiente.

Mi población estuvo conformada por un número de 110 de los cuales 55 comprendió a alumnos con dificultades de aprendizaje y sus respectivos 55 padres de familia de la facultad de Ciencias Administrativas y de Recurso Humanos de la Universidad San Martín de Porres.

La variable independiente, tutoría personalizada, comprendió los dos grupos cada uno conformado por 55 alumnos, grupo control y grupo experimental a las cuales se les aplicó las pruebas pretest y postest para comparar los efectos del experimento.

Las tablas de cotejo fueron desarrollados por el docente tutor del curso responsable de la aplicación de los instrumentos de la tutoría personalizada, presentadas en el anexo 2.

En lo que concierne a los alumnos y a los padres de familia tenemos que el universo estuvo compuesto por 55 alumnos y 55 padres de familia; mientras que los alumnos con problemas de aprendizaje representaban el 30% del universo aplicando la fórmula de muestreo corresponde aplicar:

$$N = 90$$

$$P = 0.30$$

$$Q = (1 - 0.80) = 0.20$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 5\%$$

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.80) (0.20) \times 55}{(0.05)^2 + (0.80) (0.20) (1.96)^2}$$

N = 45 muestras para los alumnos para medir la satisfacción con el sistema de tutoría personalizada..

En lo que respecta a los padres de familia, tenemos:

$$N = 110$$

$$P = 0.30$$

$$Q = (1 - 0.70) = 0.30$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 5\%$$

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.70) (0.30) \times 110}{(0.05)^2 + (0.70) (0.30) (1.96)^2}$$

N=82 muestras.

3.3 Operacionalización de variables

Variables	Etapas	Pasos	Seguimiento y control
Variable Independiente Tutoría Personalizada	1-Planeamiento de la actividad Tutorial	<p>1-Se diseñó pruebas de entrada para determinar alumnos con deficientes saberes previos.</p> <p>2- Se Identificó alumnos con deficiencias en comprensión lectora.</p> <p>3- Se identificó alumnos con dificultades en razonamiento analítico.</p> <p>4- Se determinó los indicadores de selección del grupo testigo a incluir en la Tutoría.</p>	<p>Evaluación de pruebas y se determinó alumnos con pocos saberes previos. Prueba pre-test</p> <p>Aplicación de controles de lectura con preguntas de alternativa múltiple.</p> <p>Diseño y evaluación de pruebas con problemas analíticos y operativos.</p> <p>Selección de alumnos con bajo rendimiento en las pruebas y análisis realizados.</p>
	2- Desarrollo de la actividad Tutorial	<p>1-Se Identificó y se seleccionó alumnos con bajo rendimiento por malas prácticas de estudio de los que tienen problemas personales.</p> <p>2-Se Aplicó motivación a los alumnos integrantes del grupo experimental para su participación en clases de nivelación.</p> <p>3-Se asignaron tareas individuales de reforzamiento</p>	<p>Aplicación entrevistas a los alumnos con problemas en los resultados de las pruebas. Determinación del número de posibles participantes.</p> <p>Desarrollo de las clases y seguimiento de la participación en la clase individual y grupal.</p> <p>Control y evaluación de la entrega de las tareas.</p> <p>-----</p>
	3- Evaluación de los resultados de la actividad Tutorial	<p>1-Se evaluó mejoras en el aprendizaje del grupo experimental</p> <p>2-Se evaluó las mejoras del comportamiento actitudinal de los alumnos.</p>	<p>Seguimiento de las notas por alumno con y sin tutoría. Prueba post-test</p> <p>Seguimiento de la participación y de la actitud de los alumnos del grupo experimental.</p>

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Variable Dependiente: Gestión de la calidad educativa	1-Eficiencia	1-Logros del aprendizaje	1-Mayor rendimiento 2-Mejora su capacidad analítica 3-Mejora su capacidad operacional.	Pruebas aplicadas Pruebas aplicadas
		2-Desarrolla nuevas habilidades de estudio	1-Nuevas estrategias procedimentales de estudio 2-Mejoras en la comprensión de textos 3-Mejoras en la resolución de problemas	Pruebas aplicadas
		3-Comportamientos ó actitudes del alumno	1-Percepción del alumno 2- Mayor participación 3- Imagen de la tutoría por el alumno	Entrevistas y evaluación de pruebas. Encuesta
	2- Pertinencia	1-Fidelidad del alumno 2- La tutoría como estrategia de la mejora educativa	1-Menor deserción del curso. 2- Opinión del alumno sobre la tutoría personalizada.	Encuesta Encuesta
		3- Percepción de la facultad	1-Mejora de la imagen Institucional.	1-Conocer la apreciación del alumno sobre la tutoría personalizada. 2-Opinión del alumno sobre la Gestión de la Calidad Educativa de la Facultad.
	2-Menor deserción universitaria.		1-Impacto de la tutoría sobre la permanencia en la facultad. 2-Impacto de la tutoría sobre la permanencia en la carrera	Encuesta Encuesta
	3-Percepción del padre de familia		1-Opinión del padre de familia sobre la tutoría personalizada.	Encuesta

			2-Nivel de exigencia del docente.	Encuesta
			3-Metodología aplicada por el docente.	Encuesta
			4-Opinión sobre horas de estudio adicionales de los alumnos	Encuesta
			5-Percepción sobre el trabajo de los alumnos.	Encuesta

3.4. Técnicas para la recolección de datos

Utilicé la revisión documental que es la adecuada para una tesis de carácter exploratorio y cuasi experimental. Para garantizar la validez de los instrumentos analizados busqué que sean datos coherentes que estuvieran estandarizados y publicados en Instituciones tutelares de la educación superior como la Asamblea Nacional de Rectores (ANR) o la CONAFU y en el caso de universidades latinoamericanas las cuales eran validadas por los convenios internacionales que tenían puntos sobre acreditación internacional y convenios de bloques económicos como el Mercosur o el CARICOM para algunos países de América del Sur y América Central respectivamente

3.4.1 Descripción de los instrumentos

Para la variable independiente denominada tutoría Personalizada se determinó tres etapas para la investigación, la primera etapa comprendió el planeamiento de la actividad tutorial que conllevó la aplicación de pruebas pre test para identificar los alumnos con bajo rendimiento que fueron los considerados en el grupo experimental.

En el planeamiento de la actividad tutorial se consideró el diseño de pruebas e indicadores para determinar cuáles eran las características que determinaban la necesidad y la inclusión de alumnos a la tutoría personalizada del curso de microeconomía.

La segunda etapa fue el desarrollo de la tutoría que comprendió no solo las clases grupales adicionales, sino la aplicación de entrevistas personalizadas para permitir el conocimiento de los problemas de los alumnos con bajo rendimiento así como permitió una retroalimentación para establecer nuevos métodos de aprendizaje para ayudar a aquellos con dificultades en aprendizaje abstracto y analítico en relación a los tópicos y competencias necesarias del curso de microeconomía.

En la tercera etapa se consideró el proceso de evaluación de los resultados de la actividad tutorial se aplicó las pruebas post test y también se analizaron los cambios en las habilidades procedimentales de estudio y en el comportamiento actitudinal de estos alumnos que recibieron la tutoría versus los del grupo control

Esta etapa que constituyó la evaluación de los resultados de la actividad tutorial representó seguimiento de las notas de ambos grupos el experimental y el grupo control que representaron la sección 15 M y la 14 M respectivamente. También se evaluó el componente actitudinal del alumno, es decir si la tutoría personalizada posibilitó una mayor participación en el desarrollo grupal de actividades del curso.

En lo que se refiere a la variable dependiente denominada gestión de la calidad educativa en sus tres dimensiones de eficiencia, pertinencia y percepción de la facultad se aplicaron pruebas para ver el logro del aprendizaje y también encuestas tanto a los alumnos que llevaron la actividad tutorial como a sus respectivos padres de familia a fin de analizar si la tutoría personalizada era comprendida como un valor agregado de la facultad dentro de la gestión de la calidad.

A esta variable gestión de la calidad educativa que constituyó la variable dependiente se asignó tres dimensiones para su operatividad.

La primera dimensión considerada fue la eficiencia que tuvo como indicadores el logro del aprendizaje que es un seguimiento a las notas de los alumnos con bajo rendimiento que recibieron la tutoría versus los que no la recibieron del otro salón de clase y determinar si ellos percibieron que la tutoría contribuyó a sus logros de aprendizaje. El segundo indicador consideró, la aplicación de nuevas habilidades de estudio cuyos resultados en parte se obtuvieron en las entrevistas efectuadas a los alumnos y así como en el seguimiento a sus trabajos en los cuales se podía apreciar si habían mejorado en la resolución de problemas y en la comprensión de textos por las notas en los controles de lectura. El tercer indicador de esta dimensión fue el comportamiento actitudinal del alumno, cuyos resultados se encuentran en la encuesta aplicada a los alumnos, que recibieron la tutoría (grupo A).

La segunda dimensión denominada la pertinencia del sistema de tutorías en la cual se analizaron, dos indicadores, el primero se denominó la fidelidad

del alumno en el sentido de evaluar el efecto de la tutoría sobre su decisión de no abandonar el curso y también se inquirió, como segundo indicador, si los alumnos consideran a la tutoría como una estrategia de la mejora educativa y conformante de la gestión de la calidad de la facultad, sus resultados fueron desarrollados a través de una encuesta al grupo experimental. (Grupo A).

La tercera dimensión que constituyó la percepción de la facultad en relación a la tutoría personalizada se aplicó una encuesta tanto a los alumnos del grupo experimental como a sus padres de familia, resultados que se analizarán a continuación. Esta dimensión, a su vez, comprende tres dimensiones a evaluar, la primera fue la mejora de la imagen institucional por el alumno, la segunda fue la menor deserción universitaria y la tercera comprendió a la percepción del padre de familia sobre la gestión de la calidad educativa.

Con respecto a estas tres dimensiones y sus respectivos ítems he aplicado una encuesta a los alumnos y padres de familia, para medir sus opiniones así como incluir en ella las dimensiones de la variable dependiente gestión de calidad que constituyeron la eficiencia, la pertinencia y la percepción de la Imagen de la facultad tanto por el alumno que recibió tutoría como del padre de familia con sus respectivos indicadores de aspectos personales, académicos e institucionales que se presentan a continuación.

3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Para la evaluación del Sistema de Tutorías personalizadas en su dimensión académica he diseñado como instrumentos para el análisis, en primer término pruebas de entrada y de salida que son el pre-test y post-test; una Tabla de cotejo para aplicarse en base a los resultados mostrados por los alumnos, que han recibido la tutoría a fin de evaluar sus resultados en el desempeño académico antes y después de la actividad tutorial. (Ver anexo 2).

La tabla de cotejo contiene 14 preguntas de las cuales las primeras 7 se refieren a la percepción del tutor con respecto a las mejoras mostradas en los resultados académicos de los alumnos como mejoras ostensibles en los resultados de las pruebas, mejor resolución de problemas, mejor habilidad en el estudio del curso y en la aplicación procedimental de nuevos métodos de estudio.

Las otras siete preguntas están relacionadas con la actitud del alumno después de recibir sesiones de tutoría personalizada, busca definir si el alumno se vuelve más responsable y participativo; si ahora tiene mayor aplomo para emitir sus opiniones en clase y se integra proactivamente al trabajo grupal.

La evaluación de los resultados de los alumnos del grupo experimental fue que en un 100% demostraron una mejora ostensible en las tres dimensiones cognitiva, procedimental y actitudinal lo que se confirma porque el 100% de alumnos con dificultades que siguieron las sesiones tutoría aprobaron el curso y quedaron satisfechos del mutuo esfuerzo de alumnos y del docente tutor.

El segundo instrumento, aplicado por el docente tutor, fueron las entrevistas a los alumnos que integraban el grupo experimental para dilucidar y conseguir información desde su perspectiva es decir averiguar cuáles eran las principales dificultades que tenían para no poder culminar un aprendizaje exitoso.

La entrevista personalizada tuvo diez preguntas y su finalidad inicial fue conocer cuál era el problema de fondo del bajo rendimiento, como pocas horas de estudio, alumnos que trabajan y que no pueden dedicarle tiempo al estudio, saber si tenían los saberes previos que en este caso son los cursos de matemáticas aprobados de Estudios Generales o qué otros factores influenciaron en su poco éxito con el curso.

Esta entrevista se realizó durante dos momentos a lo largo del experimento, al inicio para indagar sobre los problemas del bajo rendimiento desde la perspectiva del alumno y en una segunda oportunidad fue después de haber aplicado la tutoría para evaluar si consideraban que había sido un instrumento procedimental y actitudinal que influyó positivamente en los resultados del curso.

Las preguntas consideradas se presentan en el anexo 3 y por su variedad de respuestas permitió al docente tutor orientar el desarrollo de la tutoría y hacer las recomendaciones requeridas para aquellos que tenían problemas personales que iban más allá de la tutoría académica del curso y también de los que tenían problemas estructurales como bajo nivel de comprensión lectora para que traten después de este ciclo de continuar adiestrándose para superar sus deficiencias.

La entrevista tuvo un impacto positivo en el alumno porque sintió que había una preocupación adicional desde la facultad por ayudarlo a superar sus problemas de aprendizaje.

Las preguntas consideradas se presentaron en el anexo 3 y por su variedad de respuestas permitió al docente tutor orientar el desarrollo de la tutoría y hacer las recomendaciones requeridas para aquellos que tenían problemas personales que iban más allá de la tutoría académica del curso y también de los que tenían problemas estructurales como bajo nivel de comprensión lectora para que traten después de este ciclo de continuar adiestrándose para superar sus deficiencias.

La entrevista tuvo un impacto positivo en el alumno porque sintió que había una preocupación adicional desde la facultad por ayudarlo a superar sus problemas de aprendizaje.

Para obtener información adicional se aplicó una encuesta tanto a los alumnos como a sus respectivos padres de familia para poder medir los indicadores e ítems estructurados en la matriz de operacionalización de variables. (Ver anexo 4).

El seguimiento a las tres etapas determinadas a la variable independiente, dieron como resultado a lo siguiente:

Estadísticos de muestras relacionadas

		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1	pretestctrl15M	7,24	55	2,244	,303
	postestctrl15M	10,40	55	2,960	,399
Par 2	pretestctrl14M	7,91	55	2,908	,392
	postestctrl14M	13,85	55	1,768	,238

Correlaciones de muestras relacionadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	pretestctrl15M y postestctrl15M	55	-,288	,033
Par 2	pretestctrl14M y postestctrl14M	55	,134	,328

Prueba de muestras relacionadas

		Diferencias relacionadas					T	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	pretestctrl15M - postestctrl15M	-3,164	4,198	,566	-4,298	-2,029	-5,589	54	,000
Par 2	pretestctrl14M - postestctrl14M	-5,945	3,194	,431	-6,809	-5,082	-13,805	54	,000

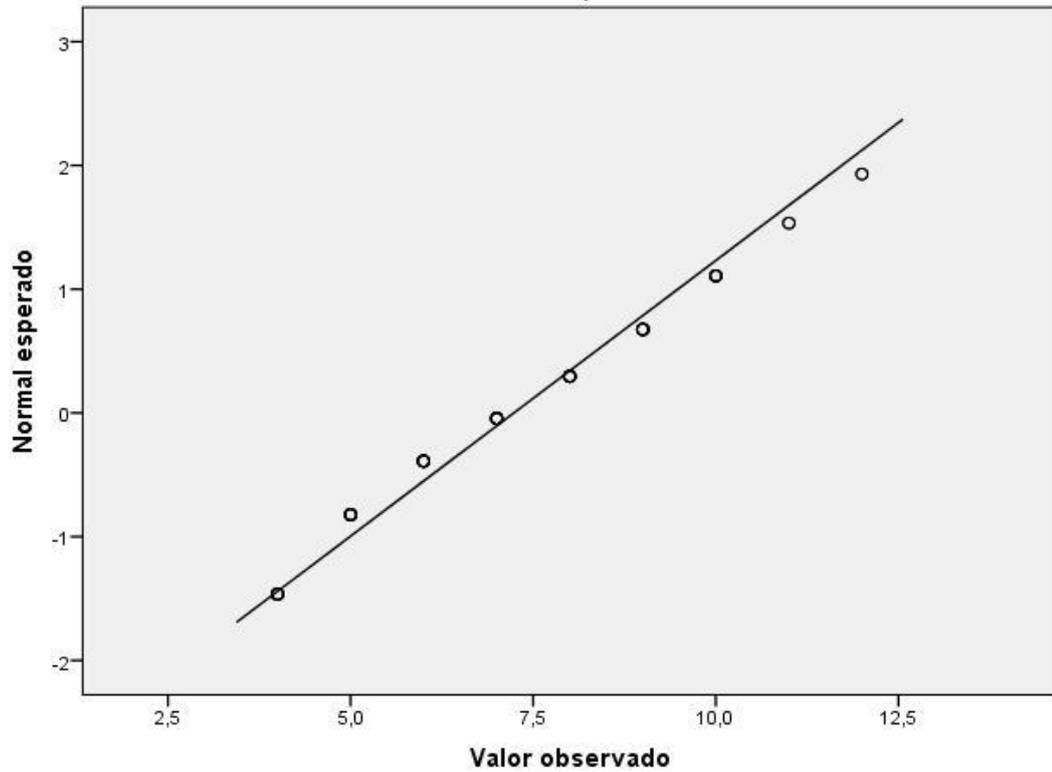
Grupo Control

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
pretestctrl15M	,127	55	,026	,947	55	,017
postestctrl15M	,217	55	,000	,867	55	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Gráfico Q-Q normal de pretestctr15M

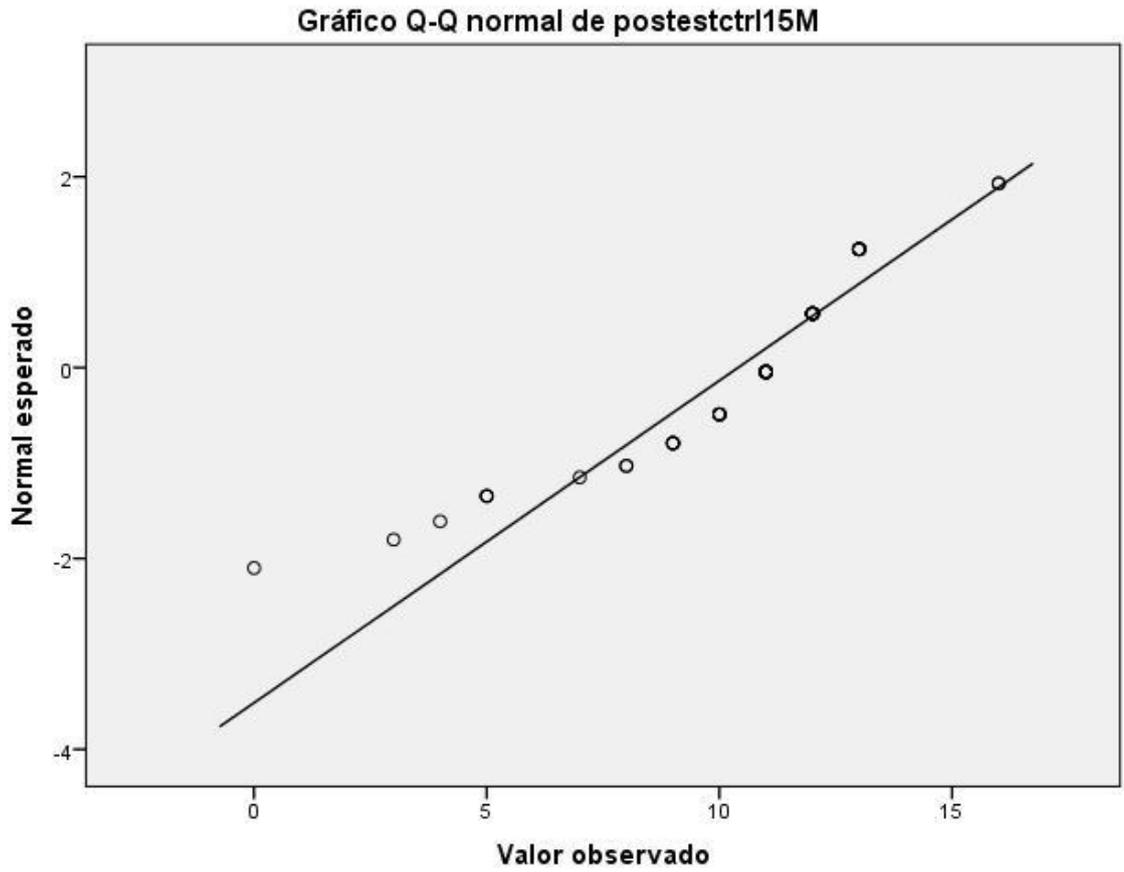


Grupo Experimental

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
postestctr15M	,217	55	,000	,867	55	,000
postestctr14M	,162	55	,001	,940	55	,009

a. Corrección de la significación de Lilliefors



Los valores obtenidos con los estadígrafos son concluyentes a favor de la hipótesis porque tanto en Kolmogorov y Shapiro son menores a 0.05

3.6. Aspectos éticos

Respeto a la confidencialidad: Traté de no vulnerar los derechos de la Institución analizada, circunscribiéndome a la información publicada.

Para la aplicación de las encuestas del grupo A, experimental, para poder obtener información cualitativa sobre la variable dependiente, se respetó la confidencialidad de las personas involucradas, a fin de cualquier opinión crítica expresada no les pueda ocasionar contratiempos futuros.

Respeto a la propiedad intelectual: en el uso de conceptos y criterios de las diversas fuentes bibliográficas y electrónicas, se respetaron los derechos de los respectivos autores.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Con respecto a la variable independiente tutoría personalizada se midió el impacto en la mejora del aprendizaje de los estudiantes que la recibieron y su incidencia directa sobre su percepción de la mejora en la calidad educativa de la facultad.

La investigación fue de tipo explicativo porque analizó el efecto que tuvo un Sistema de Tutorías personalizadas sobre el aprendizaje y la calidad educativa de la facultad.

Los resultados de los instrumentos aplicados al grupo experimental a través de las entrevistas, 20 clases de nivelación y las pruebas aplicadas al inicio y al término del experimento señalaron que los resultados fueron muy satisfactorios y correlacionados con los valores estadísticos aplicados. Así tenemos que si bien ambos grupos la sección control como la sección experimental tuvieron evaluaciones desaprobatorias, en las pruebas de entrada, denominadas pre test, siendo la media de 7.24 y 7.94 respectivamente; en las pruebas de salida el resultado fue superior ya que la

media para el grupo control fue de 10.40 y para el grupo experimental un valor superior de una media de 13.85 en las notas de promedios finales.

A continuación se presentan los resultados de la encuesta aplicada tanto a los padres de familia como a los alumnos que recibieron tutoría personalizada para establecer un enfoque mixto de análisis cuantitativo y cualitativo.

Considero que es cuantitativo porque a partir de la muestra aplicada en la encuesta a los estudiantes de microeconomía de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos se descubren los efectos de la tutoría en la mejora del aprendizaje y se comprueban otras variables.

También es un enfoque cualitativo porque se analizó la percepción del alumno y del padre de familia sobre la incidencia de la tutoría en la gestión de la calidad para lo cual se consideraron determinados ítems de acuerdo a la matriz de operacionalidad de Variables.

4.1. Resultados de la encuesta de alumnos

Tutoría personalizada

Encuesta de satisfacción alumnado

El cuestionario aplicado para medir diversos aspectos del sistema de tutorías implementado en la asignatura de microeconomía durante el período académico 2013-2 presentó las siguientes tres dimensiones de evaluación en relación con la variable independiente:

- Eficiencia de la tutoría personalizada
- Pertinencia de la tutoría personalizada
- Percepción de la facultad debido a la tutoría personalizada

Así como de información general de referencia:

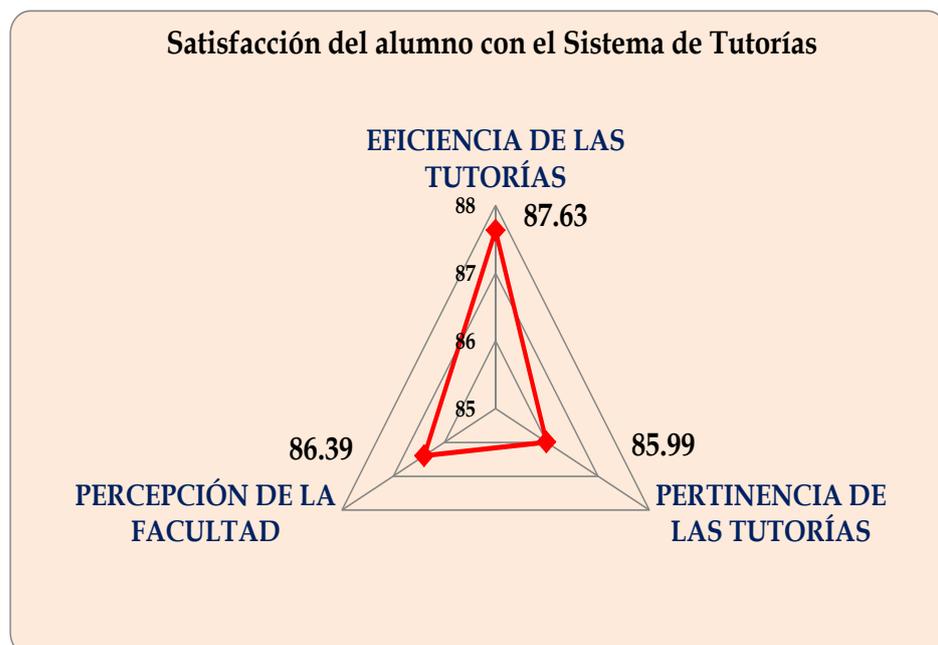
Datos generales

Información referencial al Sistema de Tutorías

Resultados Generales

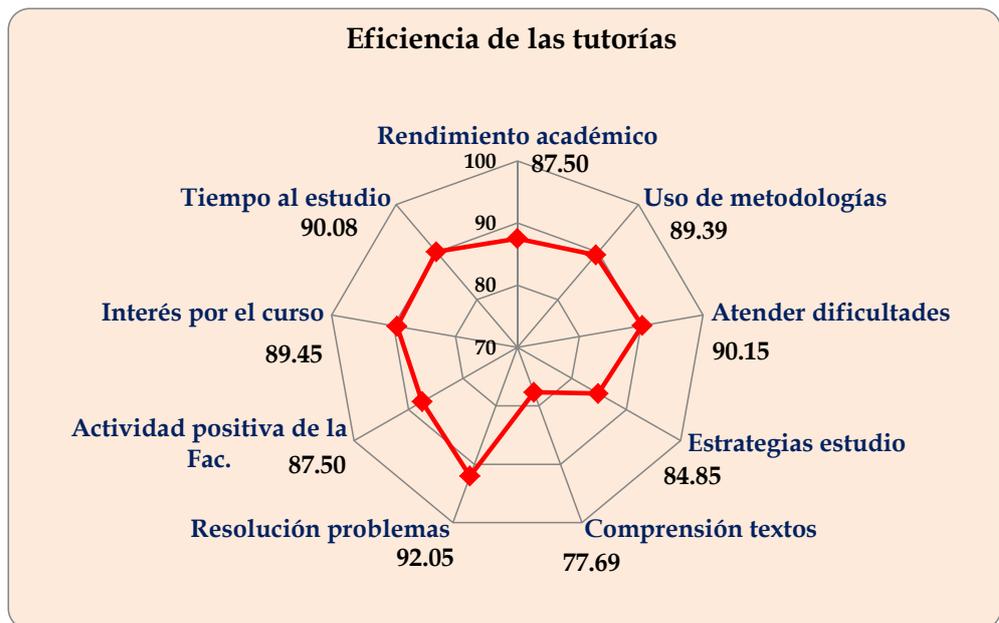
De acuerdo a los diagramas radiales elaborados se logró apreciar lo siguiente:

- La eficiencia de las tutorías fue la dimensión mejor evaluada con 87.63 puntos, seguido por la evaluación de la percepción de la facultad con 86.39 puntos y la pertinencia de la tutorías con 85.99 puntos.



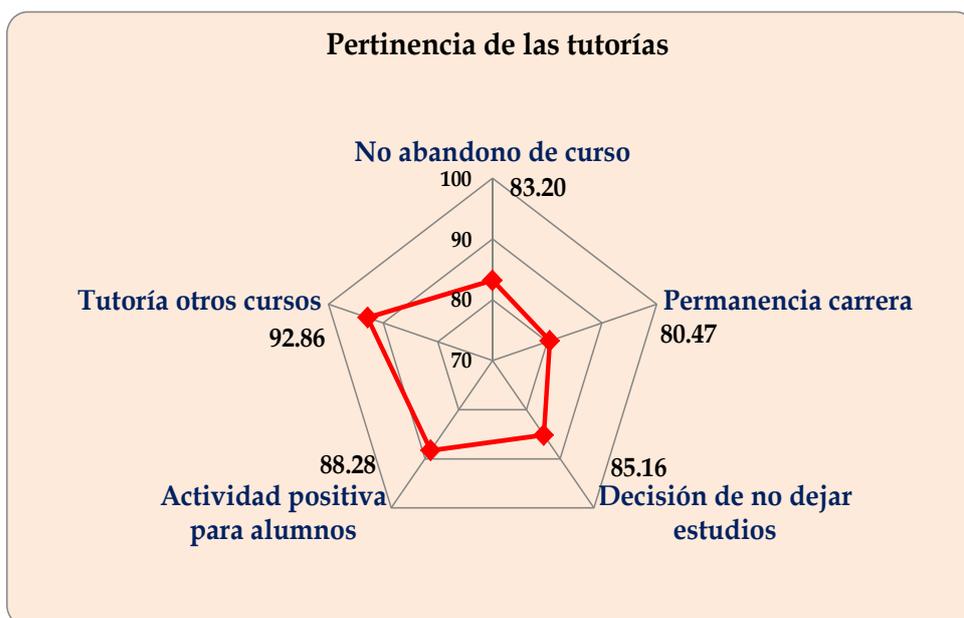
En la evaluación de la Eficiencia de las tutorías, los aspectos mejor evaluados fueron los siguientes:

- Mejorar la capacidad de resolver problemas
92.05 puntos
- Orientar a identificar y atender dificultades académicas
90.15 puntos
- Mostrar la conveniencia de dedicar más tiempo al estudio
90.08 puntos



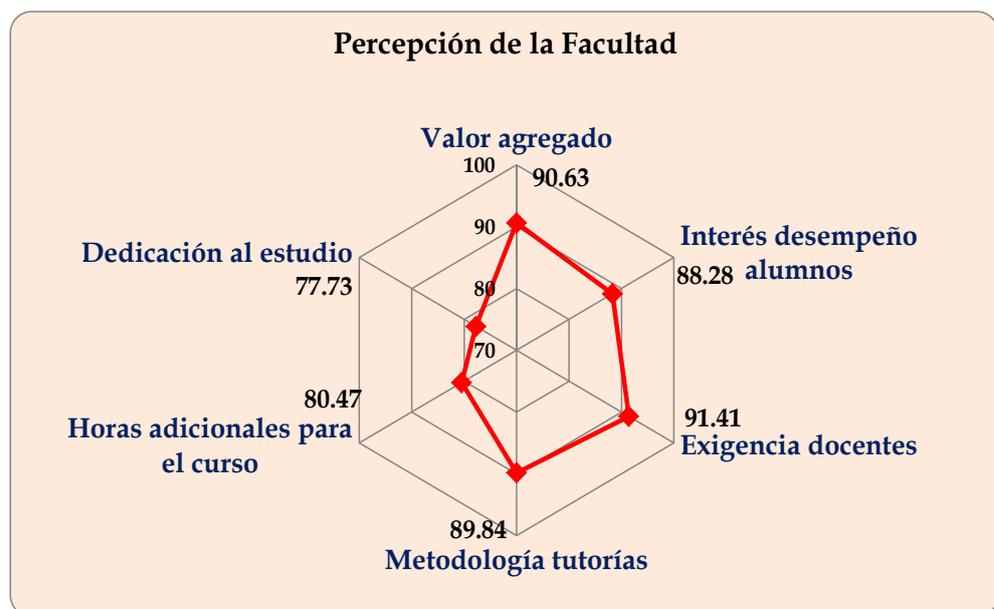
En la evaluación de la pertinencia de las tutorías, los aspectos mejor evaluados fueron los siguientes:

- Recomendar la solicitud de tutorías en otros cursos
92.86 puntos
- Tutoría es una actividad positiva para los alumnos
88.28 puntos
- Contribuir en la decisión de no dejar de estudiar
85.16 puntos



En la evaluación de la percepción de la facultad debido al sistema de tutorías, los aspectos mejor evaluados fueron los siguientes:

- Nivel de exigencia de los docentes
91.41 puntos
- Implementación de tutorías es un valor agregado de la facultad
90.63 puntos
- Metodología de las tutorías
89.84 puntos



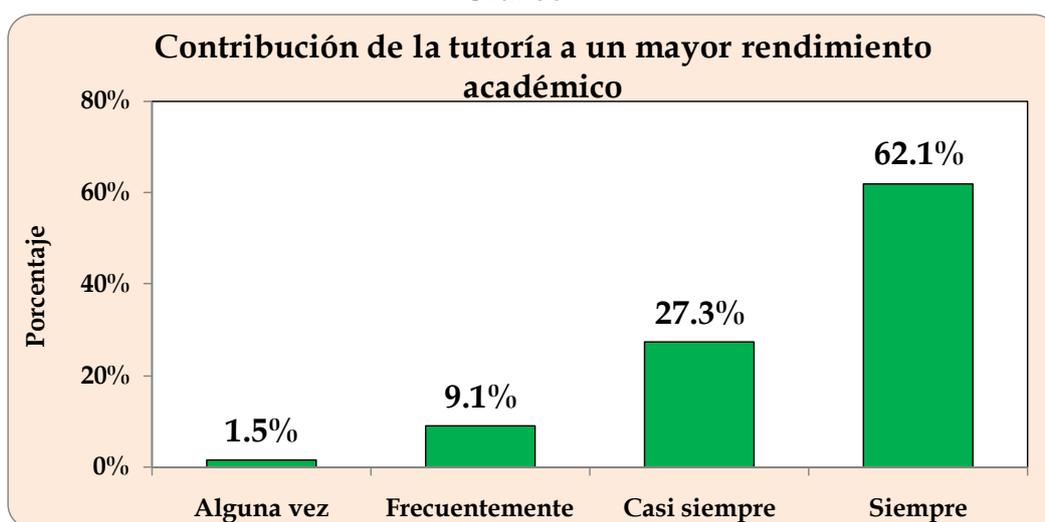
DIMENSIONES DE VALUACIÓN

1- DIMENSIÓN EFICIENCIA

1.1. Indicador: Logros del aprendizaje

1.1.1 Ítem: Mayor rendimiento

Gráfico 1



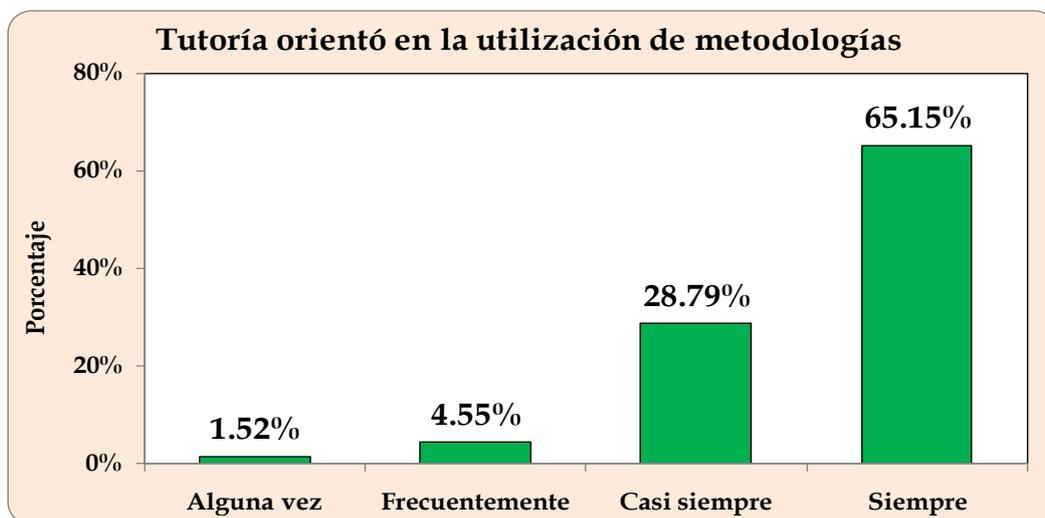
Los datos mostrados en el gráfico 1 evidenciaron que el 89.39%, reconocieron positivamente que el recibir tutorías adicionales al desarrollo del curso les permitió un mayor acercamiento hacia el docente, un trabajo más personalizado y una retroalimentación para superar sus dificultades con el rendimiento del curso.

Los alumnos que minoritariamente señalaron, que solo alguna vez (1.5%) la tutoría universitaria ha contribuido a su mayor rendimiento académico, hacen referencia a experiencias pasadas, como la tutoría psicológica que en alguna oportunidad recibió en alguna institución pero que no resolvió sus problemas de aprendizaje.

1.1 Indicador: Logro del aprendizaje

1.1.2 Ítem: Mejora Capacidad Analítica

Gráfico 2



El 94% de los alumnos encuestados manifestó que el sistema de tutorías los orientó, siempre o casi siempre respectivamente, en la utilización de metodologías para enfrentar el desarrollo analítico y operativo del curso.

En el gráfico 2 lo que se trataba de medir era si la utilización de nuevas metodologías en el aprendizaje y sobretodo en el planteamiento y resolución de problemas era aceptado por ellos como algo positivo y tendiente a superar sus dificultades. La gran mayoría correlacionó la importancia de la tutoría porque tenemos que el 93.94% que representan los porcentajes acumulados que señalaron que siempre o casi siempre la tutoría los orientó positivamente, reconocieron que la tutoría los orientó en el uso de nuevas metodologías de estudio, como el trabajo en equipo, ejercicios analíticos, conducentes a mejores resultados.

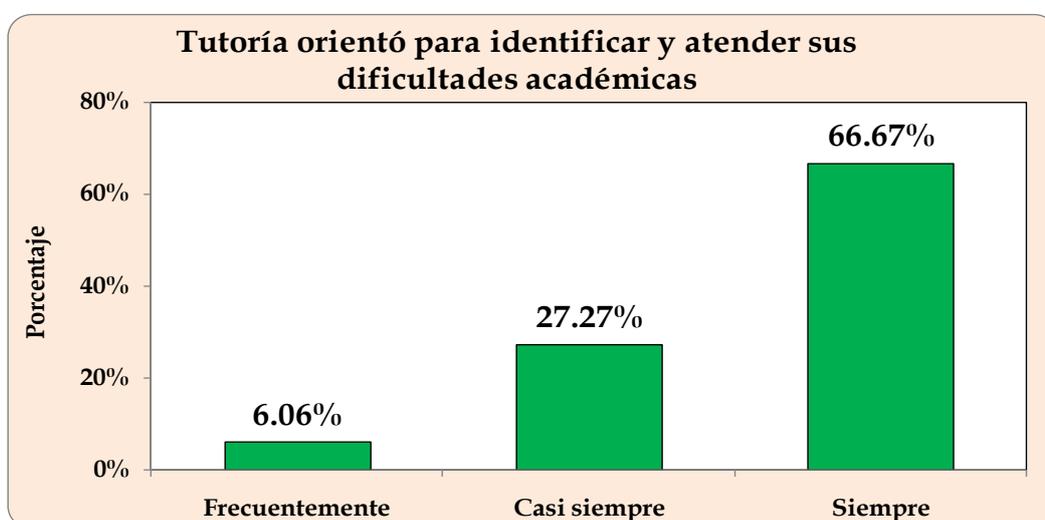
Hay que enfatizar, que uno de los principales problemas, con los alumnos de bajo rendimiento, es que en muchos casos estudiaban pero utilizaron

metodologías inadecuadas que no los llevó al logro del aprendizaje, ya que no todos los alumnos tenían estilos de aprendizaje convergente o divergente, lo que sólo en una tutoría personalizada se pudo descubrir para ayudarlos a superar sus malas prácticas.

1.1 Indicador: Logro del aprendizaje

1.1.3 Mejora de su capacidad operacional

Gráfico 3



El 93.94% aceptaron que siempre o casi siempre las clases de tutoría fueron relevantes para atender sus dificultades personales y académicas porque durante las clases tutoriales hubo un espacio de tiempo para entrevistar a cada alumno y escuchar las causas por las cuales, no obtenían buenos resultados con el curso.

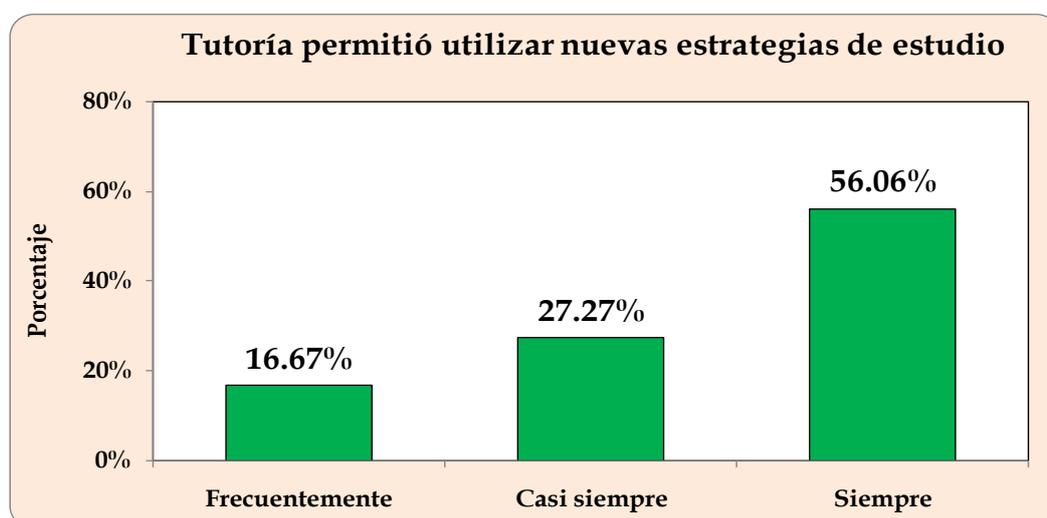
En muchos casos, el problema fue superado por cuánto no estudiaban por dedicar poco tiempo al estudio por trabajar en actividades poco remunerativas y se les clarificó la necesidad de dedicarse a estudiar y no persistir en pérdidas de tiempo innecesarias.

Correlacionada con la pregunta anterior, la tutoría representó para ellos una oportunidad de compartir con el profesor las trabas que tenían y esto de manera personalizada, permitió la aplicación de nuevas metodologías que si comprobaron que les ayudaba en la comprensión y en el logro del aprendizaje.

Indicador 1.2: Desarrolla nuevas habilidades de estudio

Ítem: 1.2.1: Nuevas estrategias procedimentales de Estudio

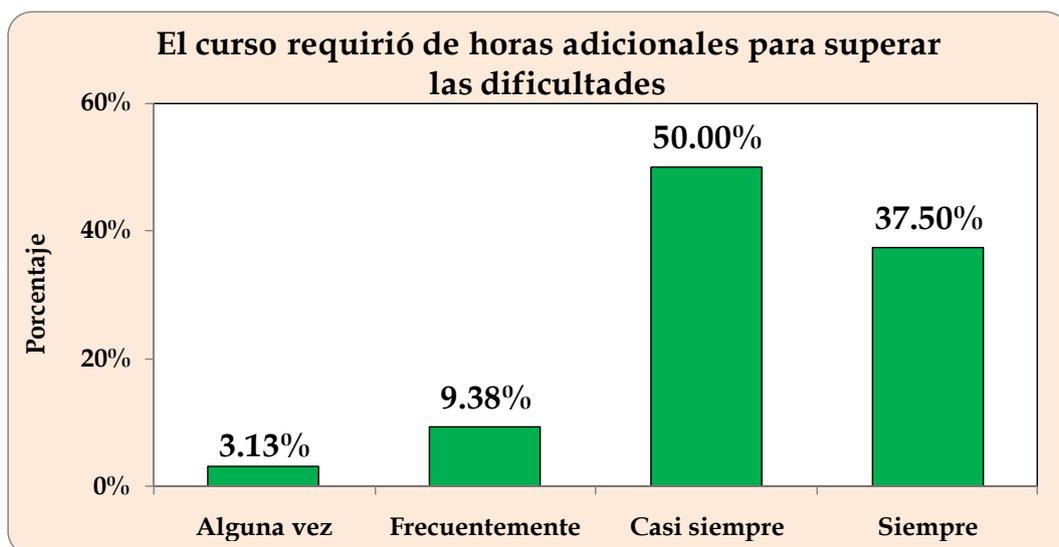
Gráfico 4



Los datos acumulados 83.3% señalaron que la tutoría les había dado la oportunidad de utilizar nuevas estrategias de estudio, ya que el curso al ser evidentemente de aplicación y análisis implicaba que el alumno conozca y comprenda saberes previos como son los componentes matemáticos, que en muchos casos, desconocían algunos componentes por llevar simultáneamente todavía cursos en Estudios Generales como la matemática 2 y no podían resolver los problemas con facilidad.

En el desarrollo de las clases se recordó los componentes necesarios para resolver problemas pero en las tutorías se explicó de manera personalizada lo que contribuyó positivamente en el alumno para que utilizara las herramientas para resolución de problemas sin dificultad.

Gráfico 5

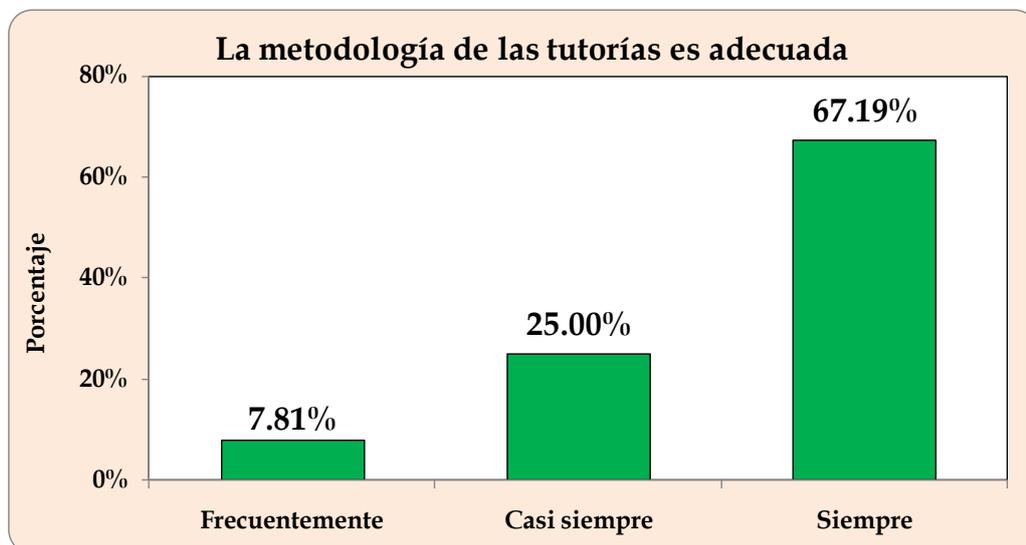


En el gráfico 5 se presenta la necesidad de dedicar horas adicionales al curso y tenemos que el 87.5% señalaron que en la mayoría de los casos, la tutoría personalizada aplicada al curso de microeconomía significó tiempo adicional otorgado al curso porque no solo fueron las cuatro horas semanales adicionales, que tuvieron que dedicarle en las, clases de nivelación, por las tardes, sino el realizar tareas en su casa para aplicar lo aprendido.

Los que respondieron que solo frecuentemente utilizaron horas adicionales para superar sus dificultades son los que tenían problemas adicionales porque trabajaban y a pesar de que se encontraban motivados en la necesidad de dedicarle tiempo extra al curso, les fue imposible hacerlo.

El 3.13% que respondieron negativamente son aquellos que si bien participaron de la tutoría, reconocieron que más allá de estar en las clases tutoriales no tuvieron mayor interés en desarrollar los trabajos adicionales.

Gráfico 6

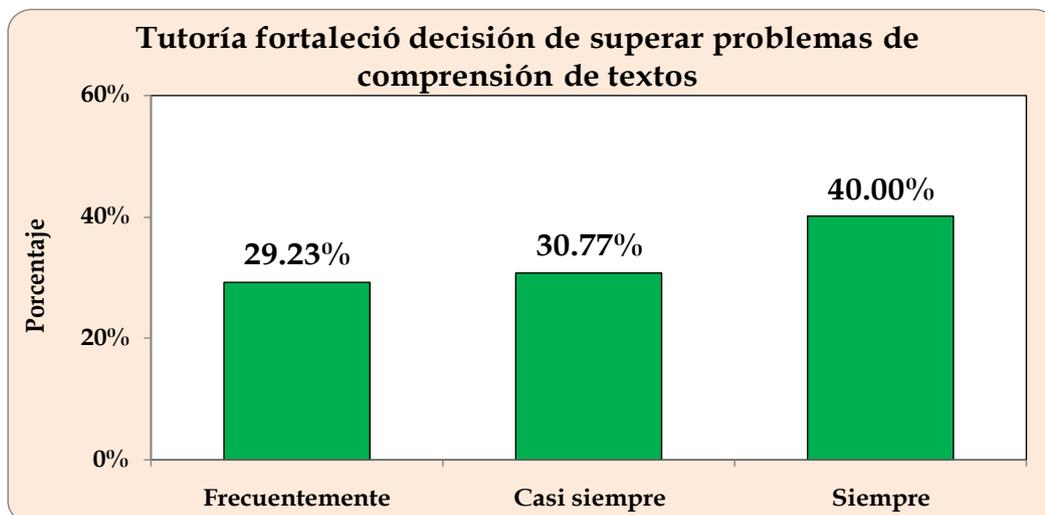


El 92.91% reconocieron que la metodología que se aplicó en la tutoría aplicada al curso de Microeconomía específicamente, fue positiva porque no solo reforzó y corrigió sus métodos de estudio sino que viabilizó en lo procedimental, la aplicación de otras técnicas de aprendizaje como el trabajo grupal, la tutoría de pares así como las entrevistas que sirvieron para indagar sobre su propia perspectiva de las razones del bajo rendimiento y estimularon un cambio positivo que lo apreciaron en el corto plazo al mejorar sus notas.

Indicador 1.2: Desarrolla nuevas habilidades de estudio

Ítem 1.2.2: Mejoras en la comprensión de textos

Gráfico 7



La gran mayoría 71% de los alumnos, del grupo experimental, manifestaron que el sistema de tutorías fortaleció, siempre o casi siempre su decisión de superar problemas de comprensión de textos.

Se aplicó durante las tutorías ejercicios de comprensión de textos para dilucidar si salían desaprobados en los controles de lectura porque no leían o porque leían y no comprendían. Los resultados fueron que casi el 80% si tenían una buena comprensión lectora.

El 29.23% que contestaron frecuentemente, en algunos casos cuando nos referimos a que no habían podido aprobar los controles de lectura, tuvieron que aceptar que la falla no estaba en el curso de microeconomía sino en sus dificultades de comprensión de textos y se les recomendó para superar sus problemas estructurales seguir cursos específicos o dedicarle más tiempo a la lectura.

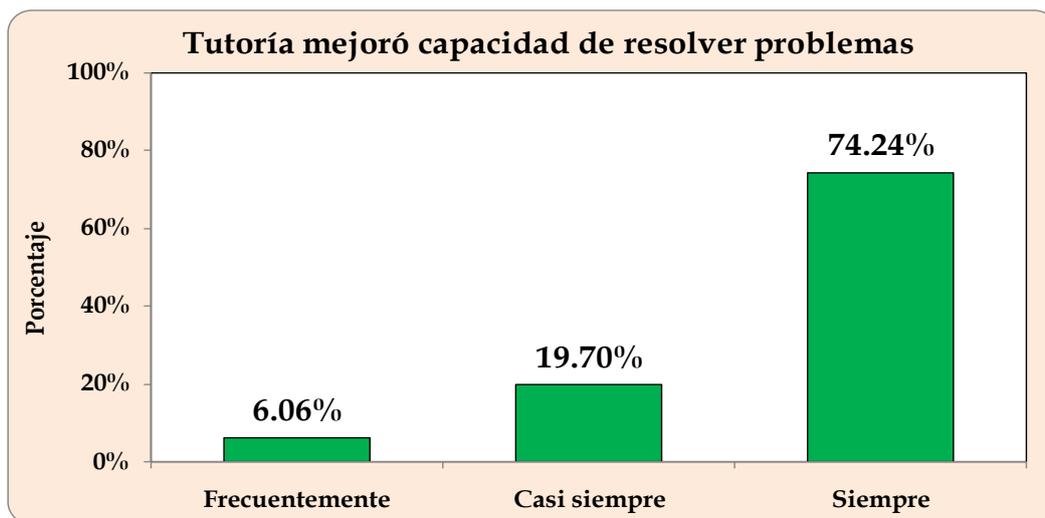
Se trabajó con ellos aplicando en los talleres preguntas de comprensión de textos y de opción múltiple para entrenar al alumno en la comprensión

y fortalecer la actitud, de una mayor participación y voluntad de superar las deficiencias más allá de lograr aprobar el curso de microeconomía.

Indicador 1.2: Desarrolla nuevas habilidades de estudio

Ítem 1.2.3: Mejoras en la resolución de problemas

Gráfico 8



Los alumnos con dificultades en el planteamiento y resolución de problemas, señalaron que la tutoría les dio la oportunidad de poder analizar, con mayor detenimiento, la aplicación de las diferentes fórmulas de los contenidos del curso de microeconomía.

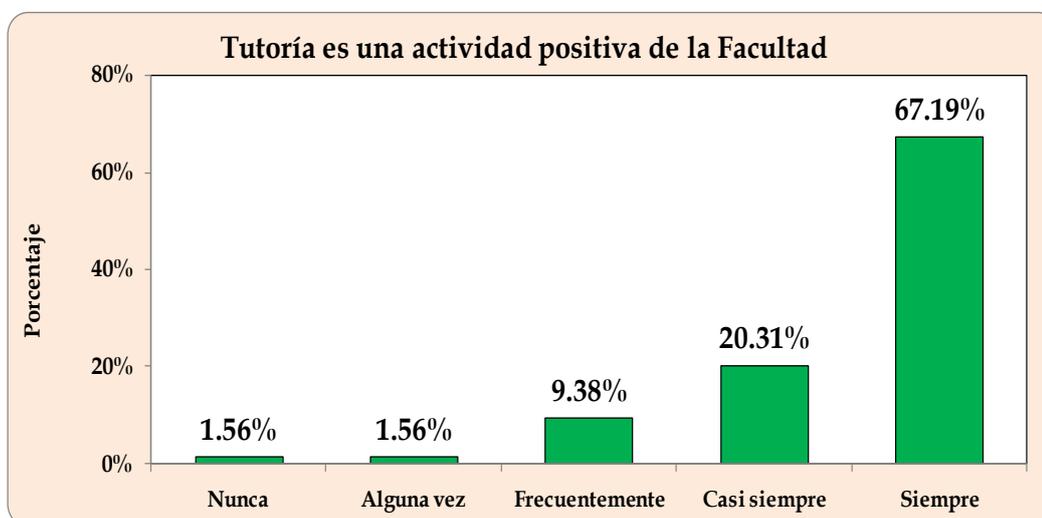
Se desarrolló problemas tipo, para cada tópico del curso y luego los alumnos trabajaron en equipo la resolución de una batería de ejercicios lo que les dio, mayor confianza en su capacidad de resolver los problemas y el rendimiento en las pruebas mejoró sustancialmente.

Esta pregunta fue importante porque buscó indagar sobre la utilidad del sistema de tutorías y cómo percibió el alumno las mejoras en su logro académico; cómo el alumno estimó que con la tutoría si pudo dominar los tópicos del curso de microeconomía.

Indicador 1.3: Comportamiento o actitudes del alumno

Ítem 1.3.1: Percepción del alumno

Gráfico 9



El 87.5% de los alumnos que siguieron la tutoría personalizada estuvieron de acuerdo que era una actividad positiva y consideraban que debía ser extensiva a otros cursos donde evidenciaban también bajo rendimiento.

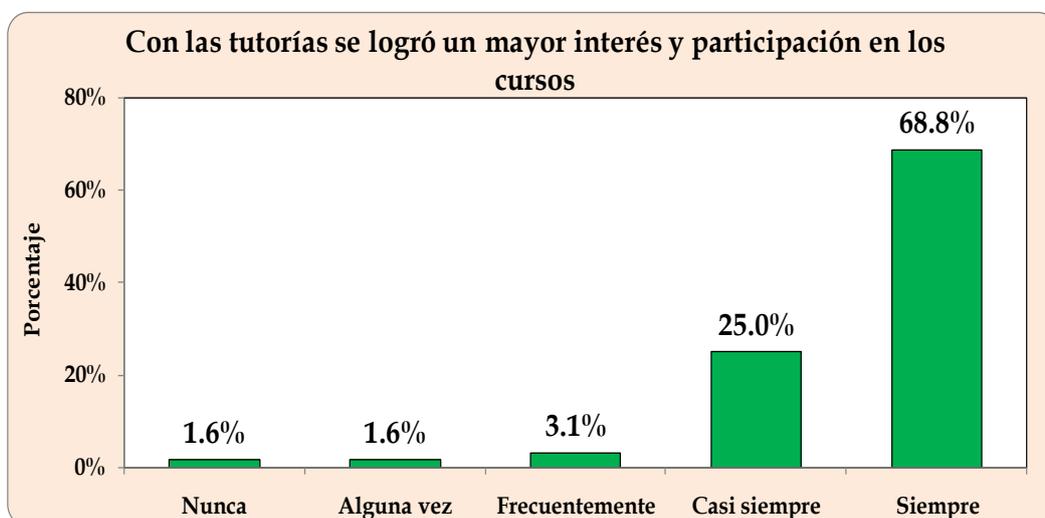
El 3% que señalaron que nunca o alguna vez la tutoría que implementó la facultad era positiva, son los alumnos de bajo rendimiento en general con problemas que ya han tenido experiencias previas tutoriales pero de índole psicológica y que no han evidenciado satisfacción a la solución de sus problemas familiares.

En general, los alumnos que recibieron tutoría al ser personalizada pudieron manifestar en las entrevistas su problemática, desde su punto de vista, y tuvieron la oportunidad de reconocer, cuáles eran sus puntos débiles y que debían hacer para superarlos. Esto fue muy positivo y lo percibieron así, al considerar el sistema de tutorías personalizadas como un valor agregado de la facultad.

Indicador 1.3: Comportamiento o actitudes del alumno

Ítem 1.3.2: Mayor participación

Gráfico 10



El 93.8% que participó de las tutorías personalizadas consideraron que era una forma positiva de mostrarles interés del profesor hacia el alumno, porque significó no solo tiempo sino un esfuerzo adicional por entender su problemática personal y direccionarlo hacia una mayor participación y por ende resultados satisfactorios en las evaluaciones.

Se evidenció un interés y una mayor voluntad, de parte de los alumnos que seguían la tutoría por alcanzar notas aprobatorias porque era una forma de aceptar que si podían con el curso y que tenían que intentarlo.

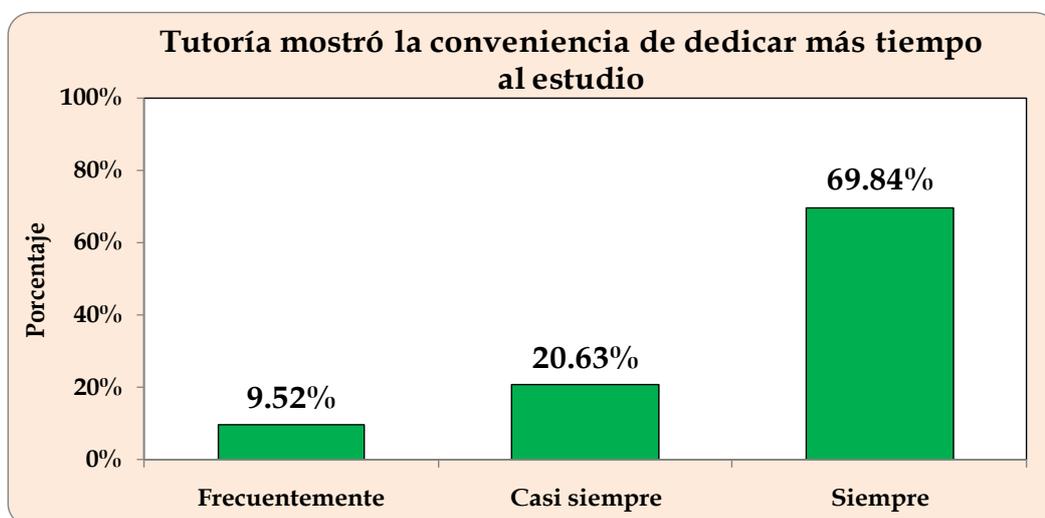
Una de las consecuencias positivas fue que alumnos de otras secciones con problemas similares querían participar porque sus amigos estaban siguiendo esta actividad que la recomendaban como algo positivo y eficaz para el logro académico del curso.

También se evidenció que los alumnos que antes no participaban en las actividades de procesos del curso, empezaron a resolver problemas y obtuvieron mayor confianza en el trabajo grupal del curso.

Indicador 1.3: Comportamiento o actitudes del alumno

Ítem 1.3.3: Imagen de la tutoría por el alumno

Gráfico 11



En el gráfico 11, tenemos que el 90.4 % de los alumnos encuestados que recibieron la tutoría personalizada, señalaron que el sistema de tutorías logró, siempre o casi siempre respectivamente, convencerlos de la conveniencia de dedicar más tiempo al estudio

Muchos de los alumnos con problemas de aprendizaje eran resultado de una mínima dedicación de horas de estudio fuera de la clase, ya sea por dedicarse a trabajar o a jugar en internet.

El desarrollo de la tutoría personalizada significó para la sección experimental, con mayores dificultades en las notas, que iban tener que quedarse por las tardes, 2 veces por semana, para asistir a clases tutoriales, ello los impulsó a tener que cumplir con las tareas y se apreció, que durante las clases con sus demás compañeros participaban más activamente de las actividades lo que antes de la tutoría no era así, al contrario querían pasar desapercibidos.

La tutoría tuvo impacto motivador y de confianza en la mayoría de los alumnos del grupo experimental

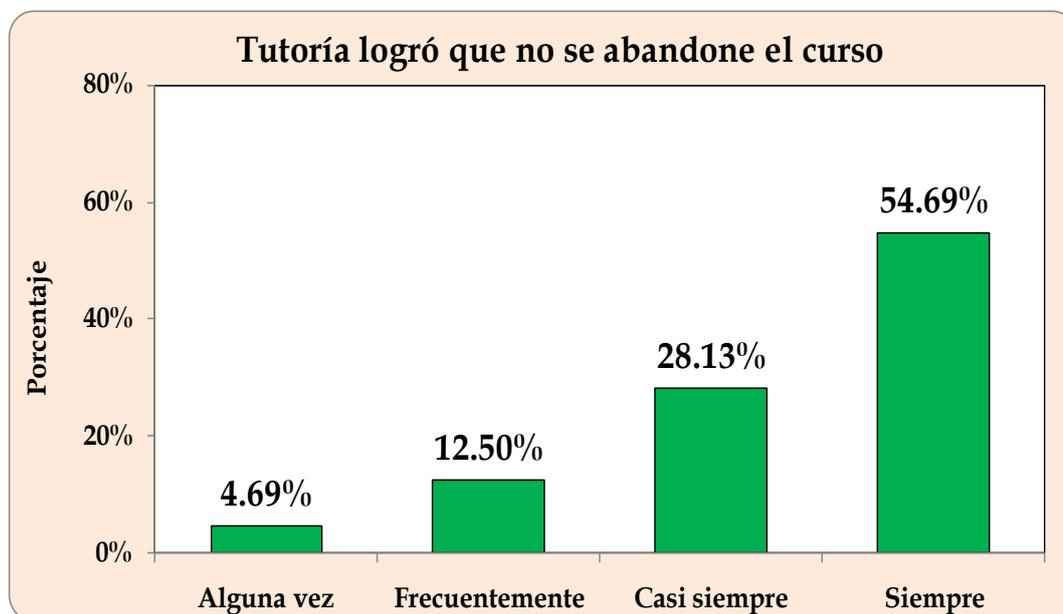
En las entrevistas se logró que algunos de los alumnos de la tutoría pensaran sobre el costo de oportunidad de no estudiar por dedicarse a hacer negocios improductivos o estar subempleados.

DIMENSIÓN 2: Pertinencia de las tutorías.

Indicador 2.1: Fidelidad del alumno

Ítem 2.1.1: Menor deserción

Gráfico 12



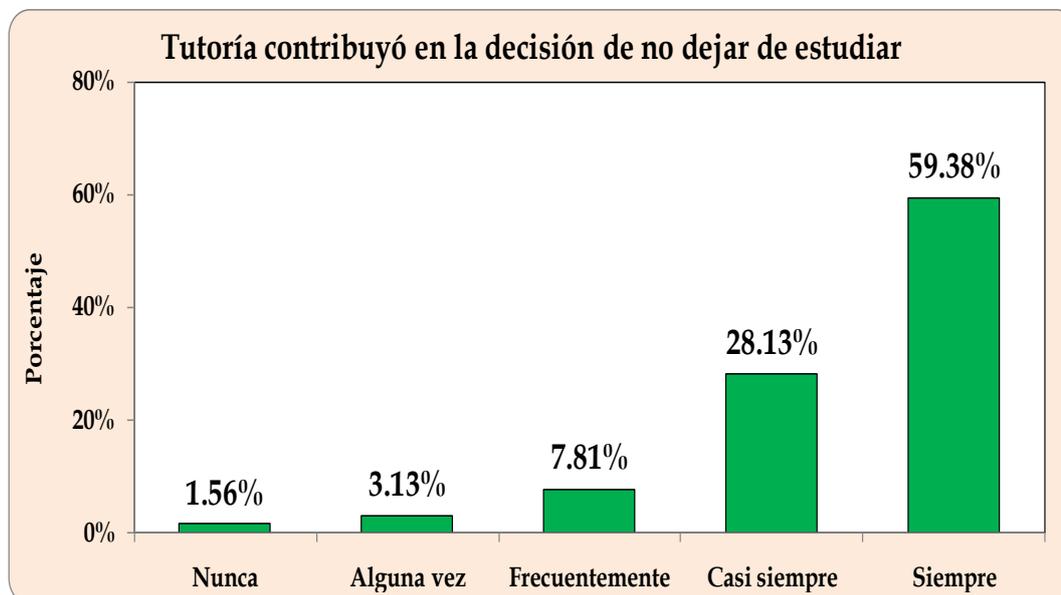
El 95.32% consideró que la tutoría influyó siempre, casi siempre y frecuentemente a que tomen la decisión de no abandonar el curso afirmaron el hecho de que la tutoría si cumplió un rol, el de evitar que se den por vencidos y abandonasen el interés de dominar la materia, en este caso específico, el curso de microeconomía.

En lo que respecta a los resultados de la tutoría se correlacionó con el hecho de que el 100% de alumnos que formaron parte del grupo experimental no abandonaron el curso, es más se volvieron alumnos regulares, sin faltas injustificadas tanto a las secciones de clase presenciales como a las clases tutoriales.

Indicador 2.1 Fidelidad del alumno

Ítem 2.1.1: Menor deserción

Gráfico 13



La tutoría personalizada fue un mecanismo que contribuyó para que el alumno con problemas de aprendizaje en el curso de microeconomía que dudaba si había escogido bien o no, su carrera profesional, por las dos preguntas anteriores vemos que las respuestas afirmativas por la continuidad fueron contundentes el 95.32% optó por seguir en el curso y en la carrera.

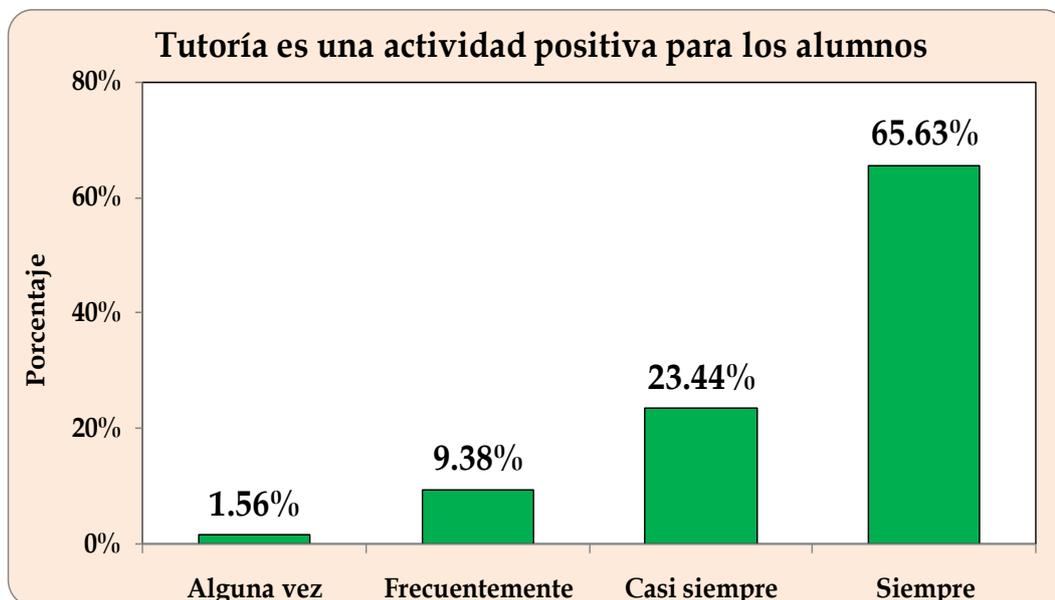
El 95.3% de la muestra tuvo entre sus decisiones para dejar la universidad sus problemas de aprendizaje y en ese sentido la tutoría los ayudó a clarificarse y a superar las metas.

El 4.69% que contestaron que la tutoría no incidió en sus decisiones de dejar de estudiar responden básicamente a problemas familiares, personales y económicos que siempre se van a presentar..

Indicador 2.2: La Tutoría como estrategia de la mejora educativa

Ítem: 2.2.1: Opinión del alumno sobre la Tutoría personalizada

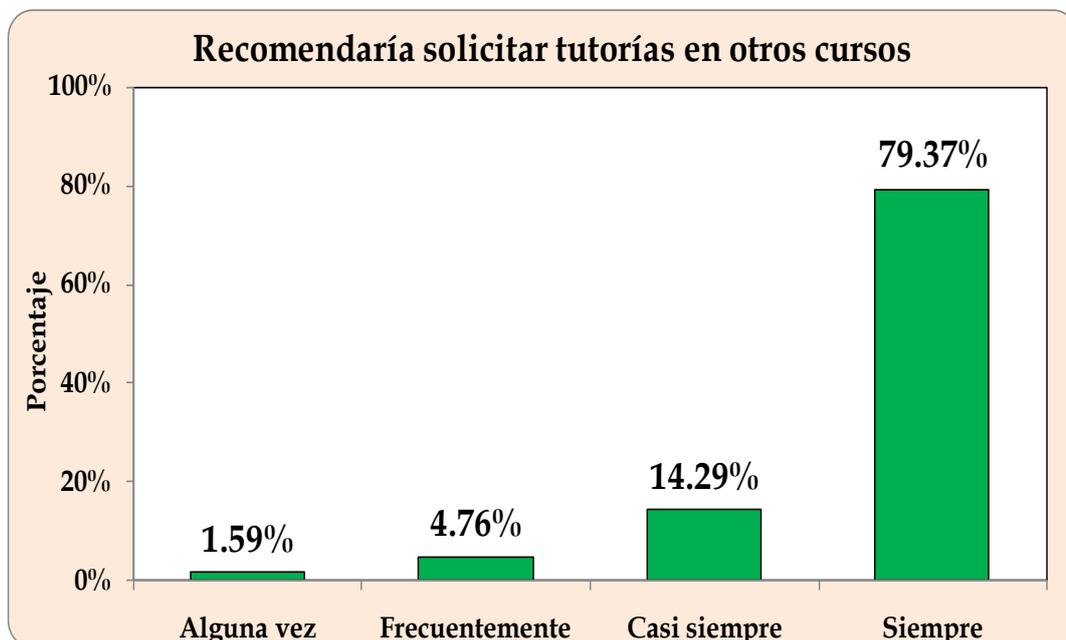
Gráfico 14



En el gráfico 14, la cifra acumulada entre los que contestaron en forma contundente un siempre hasta un débil frecuentemente asciende al 98.45% lo que afianza que reconocieron que la tutoría era una actividad positiva que debe implementarse para los cursos con aplicación de análisis y complejidades numéricas.

Igualmente percibieron positivamente la tutoría como un valor agregado o beneficio adicional que recibieron de la facultad frente a otros cursos.

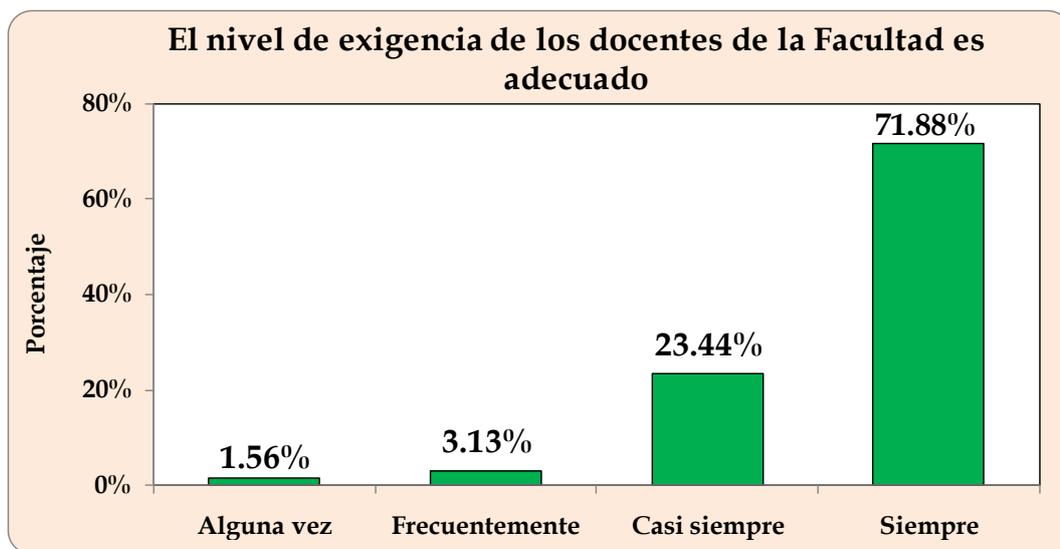
Gráfico 15



En el gráfico 15, tenemos que, el 93.68% cifra acumulada de los porcentajes alcanzados, desde los que respondieron frecuentemente hasta siempre, estuvieron de acuerdo que la tutoría trae ventajas positivas, porque les permitió una retroalimentación, superó sus dudas y les dio confianza y seguridad en el desarrollo de problemas y ejercicios.

La necesidad de la tutoría personalizada, fue percibido por los alumnos como algo positivo, ya que reconocieron que los ayudaba a superar sus desajustes entre los saberes previos deficitarios en componentes matemáticos, sobretodo aritméticos que traían los alumnos y las exigencias y competencias que se requerían que traigan los alumnos en las materias del área de economía y finanzas.

Gráfico 16



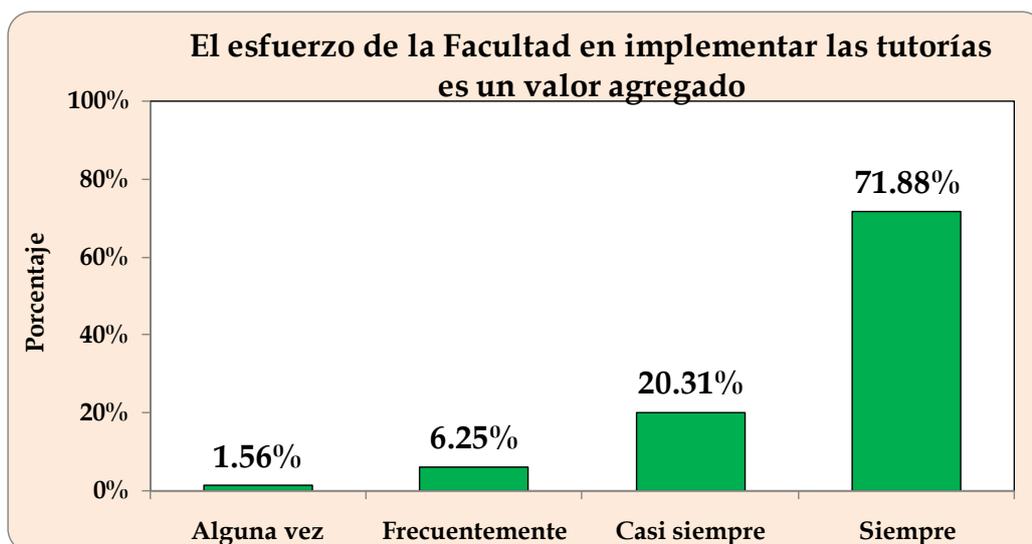
La mayoría de los alumnos, es decir, el 95.32% afirman que el nivel de exigencia de los docentes en los cursos presenciales es el adecuado, luego reconocieron que la problemática para su bajo rendimiento no fue el nivel de exigencia del docente sino que respondía a su falta de desarrollo de habilidades o de saberes previos con los cursos y de allí que se justificaba que existieran las tutorías porque llenaban el vacío que traían los alumnos y contribuían a un mejor resultado del aprendizaje.

DIMENSIÓN 3: Percepción de la Facultad.

Indicador 3.1: Mejora de la Imagen Institucional

Ítem 3.1.1: Conocer la apreciación del alumno sobre la tutoría personalizada

Gráfico 17



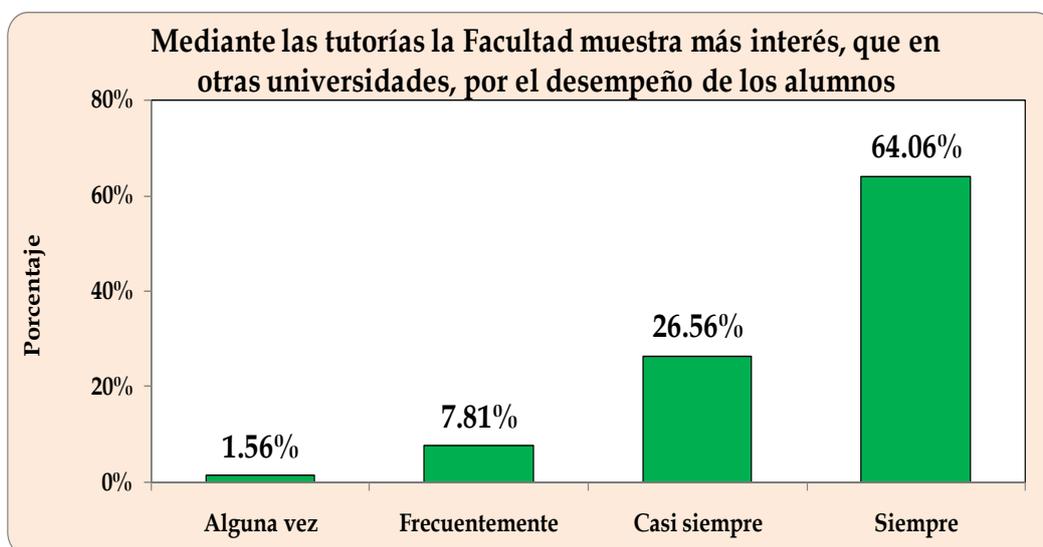
El 92.2% señalaron que la tutoría es un elemento positivo que le proporciona valor a la oferta de la facultad, porque era un servicio adicional que se instauraba en provecho del alumno, implícitamente el alumno percibió que los directivos no sólo se limitaban a programar cursos sino que les importaba el alumno mismo y en este camino su rendimiento, es decir apostaban por la calidad de la enseñanza y el logro del aprendizaje.

Los alumnos manifestaron que esta actividad tutorial debía ser extensiva a otras materias, que por su grado de dificultad con las competencias matemáticas tenían también un alto grado de complejidad y muchos alumnos desaprobados.

Indicador 3.1: Mejora de la Imagen Institucional

Ítem 3.1.2: Opinión sobre la gestión de calidad de la facultad por el alumno

Gráfico 18



El 90.62% de los alumnos encuestados manifestó, Siempre o Casi siempre respectivamente, que con el Sistema de Tutorías la Facultad mostraron mayor interés por el desempeño académico de sus alumnos, en comparación a otras universidades que ofertan la misma carrera.

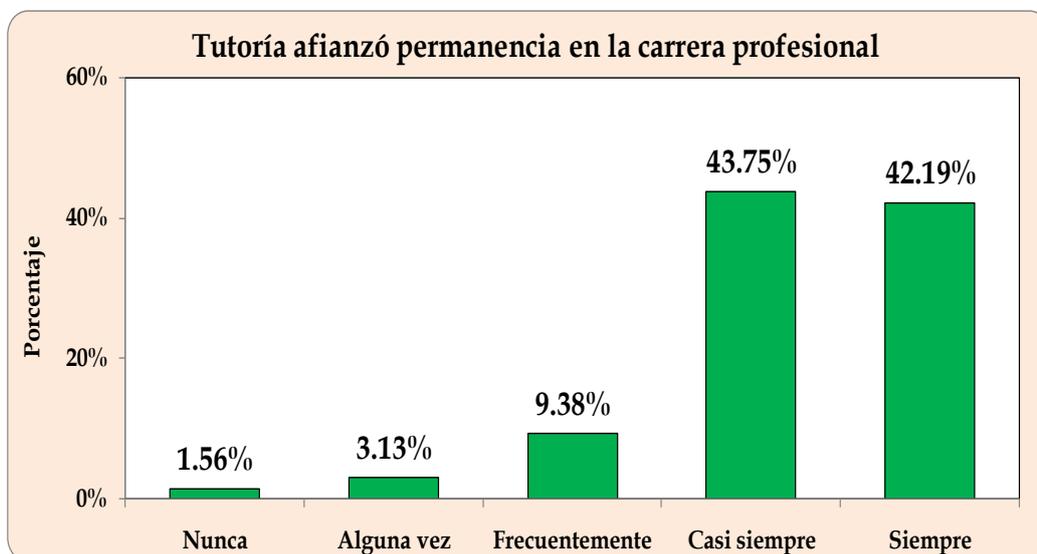
Si bien mayoritariamente, a la tutoría la consideraron como una señal de interés de la facultad por ellos, pero no lo percibieron como suficiente, ya que sólo el 64.06% afirmaron estar totalmente de acuerdo, en este sentido se puede inferir que hay otras medidas adicionales que la facultad o no toma decisiones o no lo releva para que el alumno esté convencido que si existe un interés de los directivos por ellos.

Muchos alumnos tomaron en cuenta no sólo lo académico sino las ventajas de la infraestructura como muestra de interés de la facultad por el alumno.

Indicador 3.2: Menor deserción universitaria

Ítem 3.2.1: Impacto de la tutoría sobre la permanencia en la facultad.

Gráfico 19

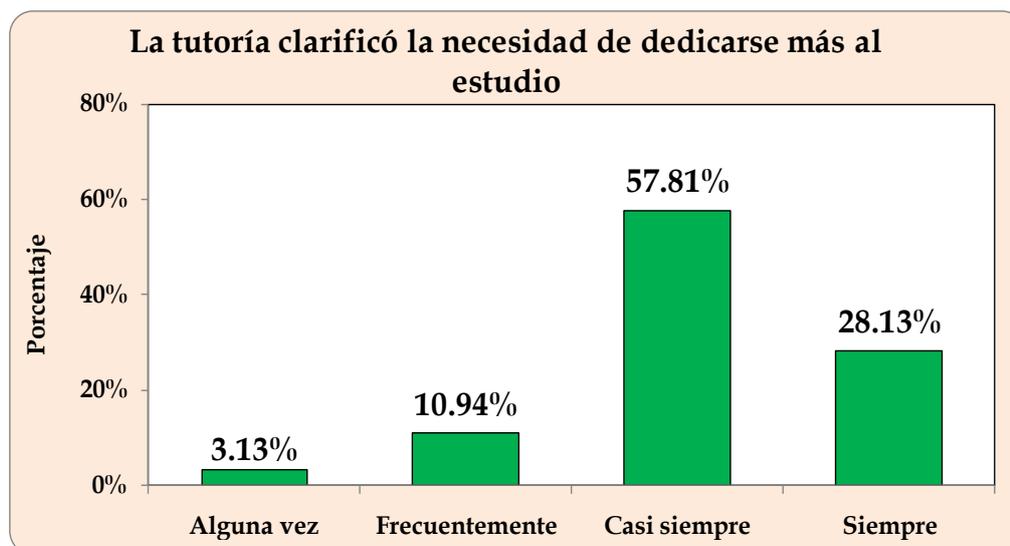


Correlacionada con la pregunta anterior, tenemos que el 95.32% dato acumulado de los que afirmaron siempre, casi siempre y frecuentemente haber decidido su continuidad en la carrera, son aquellos alumnos de la tutoría, que lograron un mayor grado de confianza con respecto al dominio de los cursos.

La tutoría personalizada fue uno de los instrumentos de enraizamiento en la facultad y contribuyó a alcanzar una mayor fidelidad en su carrera.

En general, la tutoría contribuyó en su decisión de continuar estudiando en la carrera y en la facultad por cuánto en forma directa enfrentaron sus problemas personales con el bajo rendimiento y fortaleció la necesidad de superar estos factores precisamente continuando sus estudios en la universidad.

Gráfico 20



Los alumnos que recibieron la tutoría, en función de las entrevistas personales se pudo inferir que muchos de ellos trabajaban como subempleados o se dedicaban a actividades poco remunerativas que no justificaban el poco tiempo que le dedicaban al estudio, y si algunos llegaron a tomar en cuenta que el costo de oportunidad era muy alto, porque estaban desaprobando no sólo el curso de microeconomía sino otras materias. Luego pensaron en dejar esas actividades y dedicarse solo a estudiar.

La gran mayoría tuvieron solo como meta mejorar sus métodos de estudio y lograr una mejor comprensión del curso pero sin dejar de trabajar por ello, vemos que el 57.81% señalaron casi siempre, porque la tutoría les servía para mejorar en el aprendizaje del curso mas no para corregir su toma de decisiones personales.

4.2 Resultados de la encuesta de padres

Tutoría Personalizada

Encuesta de Percepción de los Padres de Familia

El cuestionario aplicado a los padres de familia para conocer su percepción sobre el sistema de tutorías implementado en la asignatura de microeconomía durante el período académico 2013-2, presentó los siguientes rubros de evaluación:

- Mejora de la Imagen Institucional
- Percepción del padre de familia

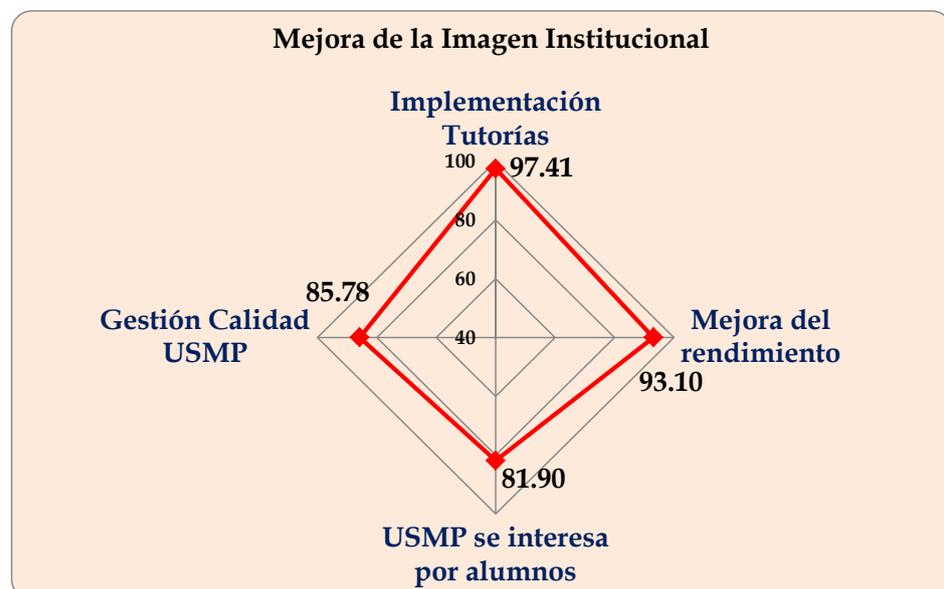
Así como de datos generales de referencia, tal como la identificación de si el encuestado es el padre o la madre del alumno, el ciclo académico que cursa su hijo, y la sección experimental.

Resultados Generales

De acuerdo a los diagramas radiales elaborados, a partir de solamente aquellas preguntas que evalúan a la facultad, se logró apreciar lo siguiente:

En la evaluación de la Mejora de la Imagen Institucional, los aspectos mejor evaluados fueron los siguientes:

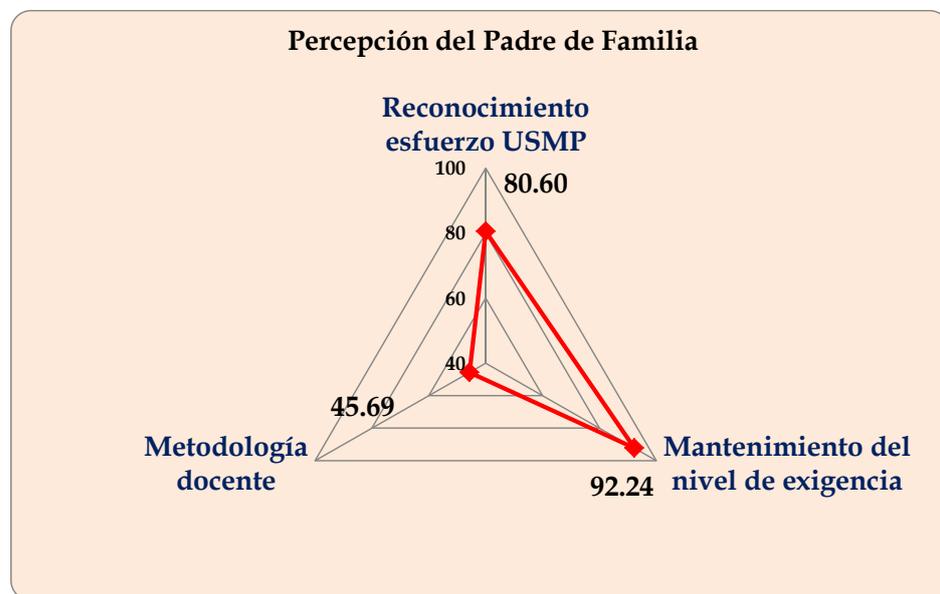
- Implementación de la tutoría personalizada
97.41 puntos
- Sistema de Tutorías mejora el rendimiento del alumno
93.10 puntos



NOTA: No se consideró la pregunta relacionada a si se matricularía al alumno en el próximo ciclo, a pesar de no lograr mejoras con la tutoría personalizada.

En la evaluación de la Percepción del padre de familia, los aspectos mejor evaluados fueron los siguientes:

- Mantenimiento del nivel de exigencia académica a los alumnos
92.24 puntos
- USMP se esfuerza por el logro de competencias de los alumnos
80.60 puntos



NOTA: No se consideró las dos preguntas relacionadas a las causas del bajo rendimiento de los alumnos: tiempo insuficiente que le dedica al estudio y trabajo del alumno.

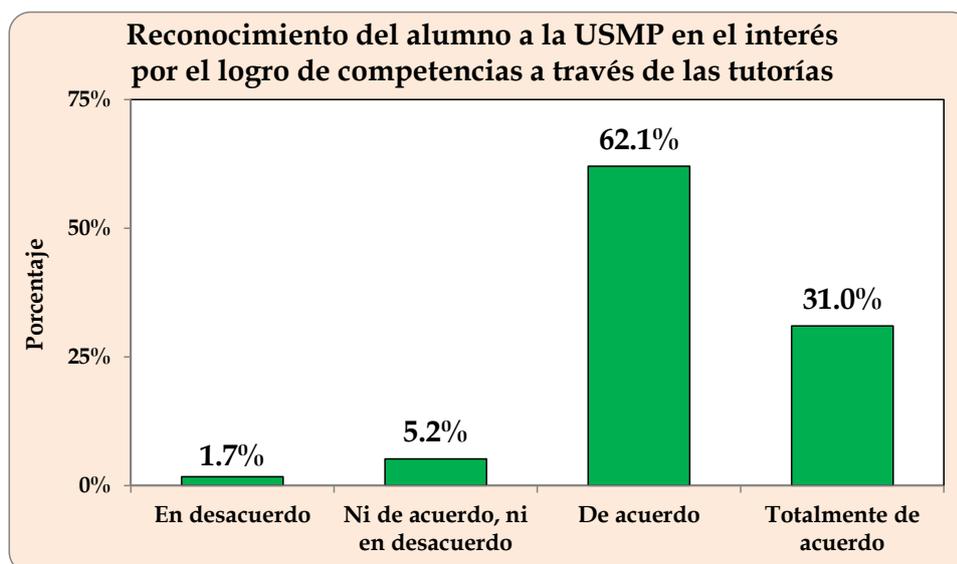
DIMENSIONES DE VALUACIÓN -RESULTADOS POR PREGUNTA

DIMENSIÓN 3: PERCEPCIÓN DE LA FACULTAD

Indicador 3.1: Percepción del padre de familia

Ítem: 3.1.1: Opinión del padre de familia sobre la tutoría personalizada

Gráfico 21



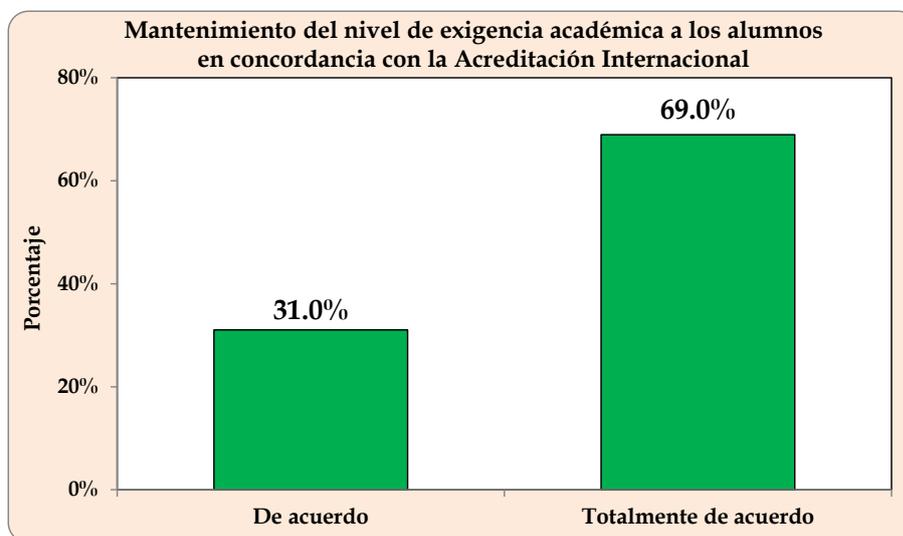
El 93.1% de los padres de familia al estar de acuerdo con que sus hijos recibieran las tutorías Personalizadas, de esta forma, consideraban que si representaban un medio de ayuda para el mejoramiento del aprendizaje de su hijo, por ende lo calificaban como una preocupación desde la facultad por alcanzar el logro educativo y esto era a la larga parte del valor del servicio que entregaba la universidad.

Coincidieron, los padres con los alumnos en el hecho de que la tutoría contribuyó a nivelar al alumno y a alcanzar nuevas técnicas y modalidades de aprendizaje que posibilitaron que el alumno lograra aprender y dominar los tópicos del curso de microeconomía.

Indicador 3.1: Percepción del padre de familia

Ítem: 3.1.2: Nivel de exigencia del docente

Gráfico 22



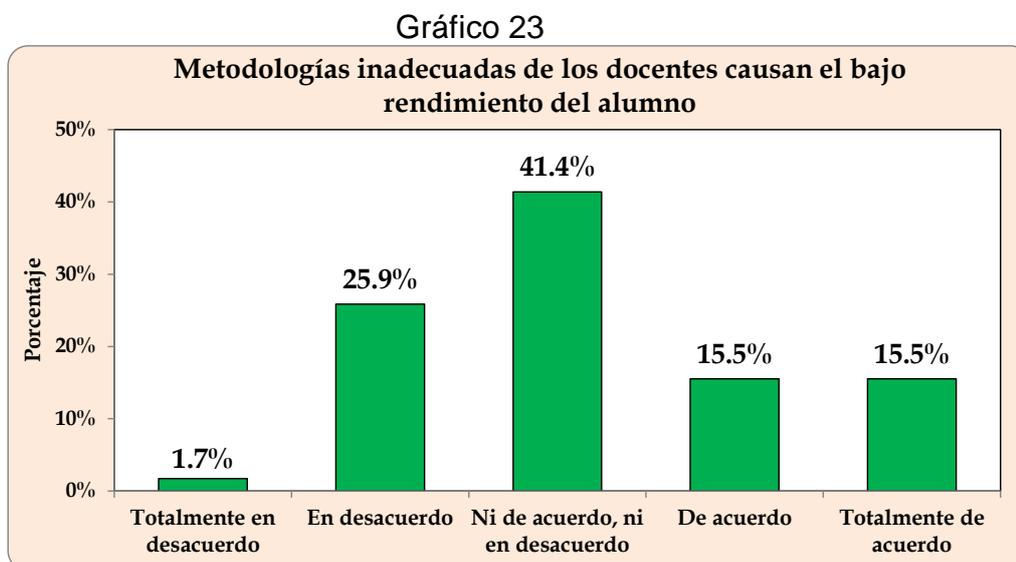
El 100% de los padres de familia concordaron en señalar que ellos consideraban importante mantener el nivel de exigencia, a pesar de que sus hijos no obtuvieran en un primer intento resultados satisfactorios en la evaluación del curso.

Si estas preguntas se correlacionaron con las anteriores, se pudo inferir que le asignaban a la tutoría personalizada, un esfuerzo loable desde la facultad en su afán de posibilitar que los alumnos en problemas de aprendizaje tuvieran una oportunidad de enfrentar sus dificultades mediante la actividad tutorial.

Para los padres de familia, era mejor exigir a sus hijos la búsqueda de soluciones a sus dificultades a bajar el nivel de exigencia de los cursos.

Indicador 3.1: Percepción del padre de familia

Ítem: 3.1.3: Metodología aplicada por el docente



Esta pregunta estaba abiertamente direccionada, para que el padre de familia dirimiera, si el bajo rendimiento era producto de que el hijo no estudiaba o que lo eximiera de culpa y determinaran que los bajos resultados en el rendimiento, eran consecuencia de que el docente usaba metodologías inadecuadas.

El 67% no atribuyeron el bajo rendimiento de sus hijos, al uso de metodologías inadecuadas, por parte de los docentes mientras que solo el 31% señaló que el bajo rendimiento es consecuencia de que el docente aplicaba metodologías inadecuadas en concordancia con la percepción indirecta que tienen a través de los argumentos de los hijos en general, atribuible a otros cursos.

En el fondo, había un desconocimiento de las causas por las cuales su hijo no obtenía buenos resultados, ya que iba desde la desadaptación entre las formas de aprendizaje y los métodos de estudio que aplicaban

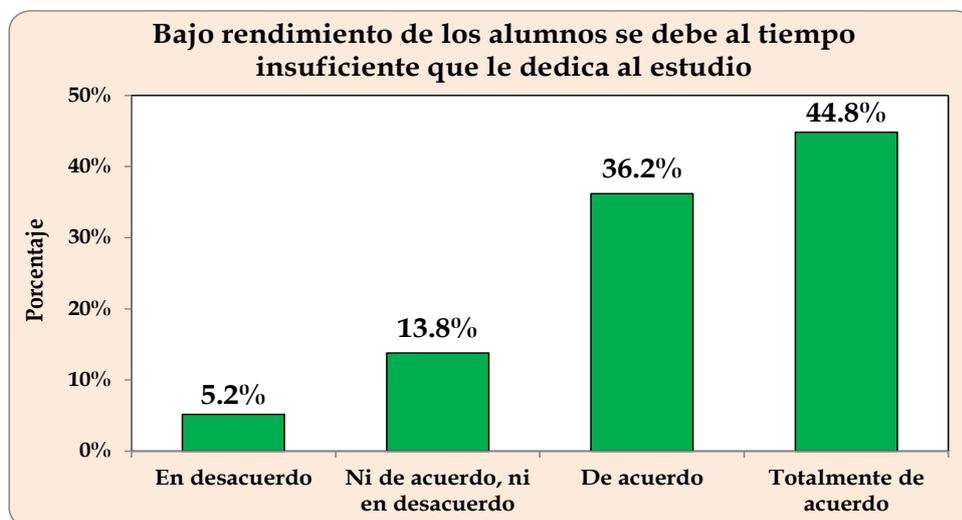
sus hijos, hasta una posición permisiva de no querer aceptar que su hijo no estudiaba o que no tenía los saberes previos necesarios para aprender en forma exitosa.

Mientras que un 67.3% que estaba totalmente en desacuerdo o parcialmente en desacuerdo, de lo cual se podía inferir que los padres si pensaban, que el bajo rendimiento no era producto de la metodología aplicada por el docente sino que su hijo era evidentemente el causante de los bajos resultados en sus evaluaciones. Esto correlacionó la importancia de la tutoría como el medio de acercarse al alumno y lograr una relación más personalizada, cuál era el camino que debía seguir para lograr éxito en el aprendizaje de los tópicos del curso de microeconomía.

Indicador 3.1: Percepción del padre de familia

Ítem: 3.1.4: Opinión sobre horas de estudio adicionales de los alumnos

Gráfico 24



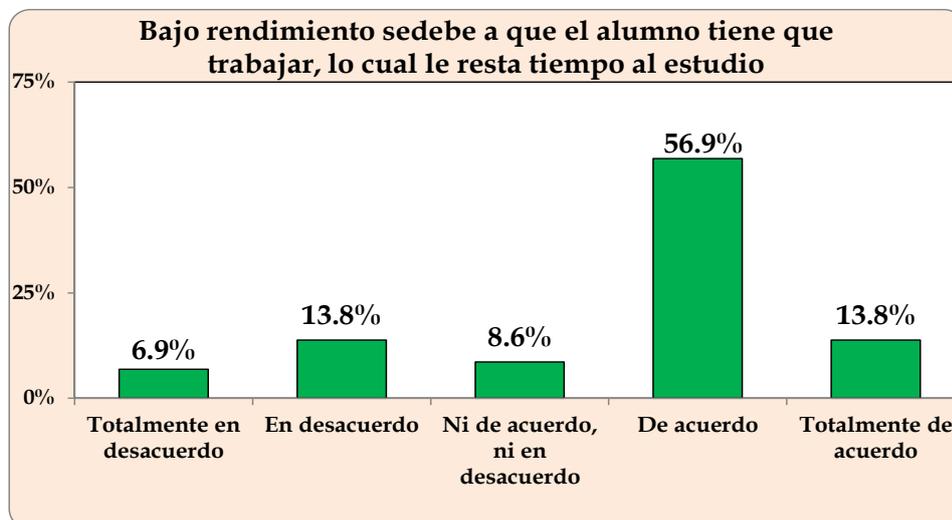
Correlacionado con las preguntas anteriores, vemos que la mayoría de los padres de familia señalaron que el problema básico, era que el hijo no estudiaba lo suficiente. Si tenemos vimos que el 81% señalaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que el hijo no le dedicaba el tiempo suficiente al estudio, su preocupación era concluyente que la bajas calificaciones eran producto de que el hijo no estudiaba lo suficiente o no lo hacía adecuadamente..

Al preguntarnos, sobre las causas del poco tiempo de estudio dedicado al curso de microeconomía, vimos que las causas son multivariadas que se relacionan con su baja o nula capacidad de análisis, inadecuadas metodologías de estudio, deficiencia en competencias matemáticas entre otras. La tutoría fue la herramienta que contribuyó a que el alumno pudiera identificar el problema y obligó al alumno a dedicarle un tiempo mayor de estudio, que en la mayoría de los casos fue muy satisfactorio porque lograron aprobar el curso con este esfuerzo adicional.

Indicador 3.1: Percepción del padre de familia

Ítem: 3.1.5: Percepción sobre el trabajo de los alumnos

Gráfico 25



Por las cifras pudimos apreciar que los padres de familia son conscientes que el trabajo del hijo es la causa del bajo nivel de rendimiento.

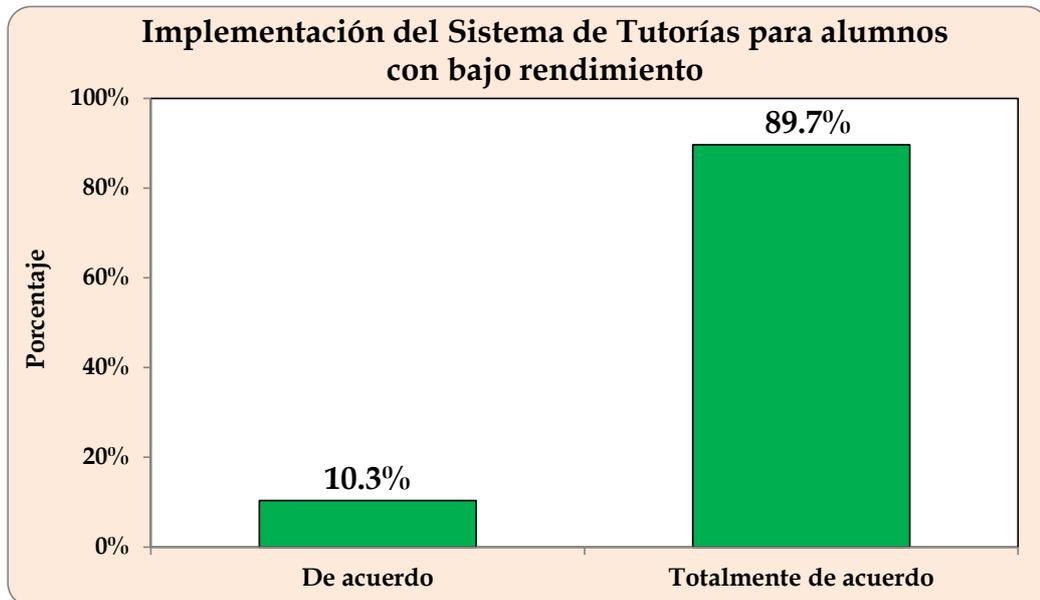
El 70.7% reconocieron que el trabajo le restaba tiempo al hijo para que pueda cumplir adecuadamente con los trabajos y otras evaluaciones de procesos de los cursos.

El 8.6% que señalaron estar indiferentes a esta pregunta porque contestaron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo, son los que percibían que no era el trabajo la culpa del bajo rendimiento sino que debía atribuirse a otra causa.

En general, por las entrevistas que se tuvo con los alumnos que recibieron tutoría, se encontró que sólo el 25% de ellos trabajaban y sobretodo subempleados, lo que en muchos casos, aceptaron que el bajo ingreso que obtenían no justificaba el que no se dedicasen sólo a estudiar. Al respecto muchos alumnos, de este grupo decidieron tomar con mucha mayor responsabilidad el estudio, una vez más la tutoría les clarificó sus decisiones y los encaminó hacia el logro positivo.

B. Mejora de la imagen Institucional

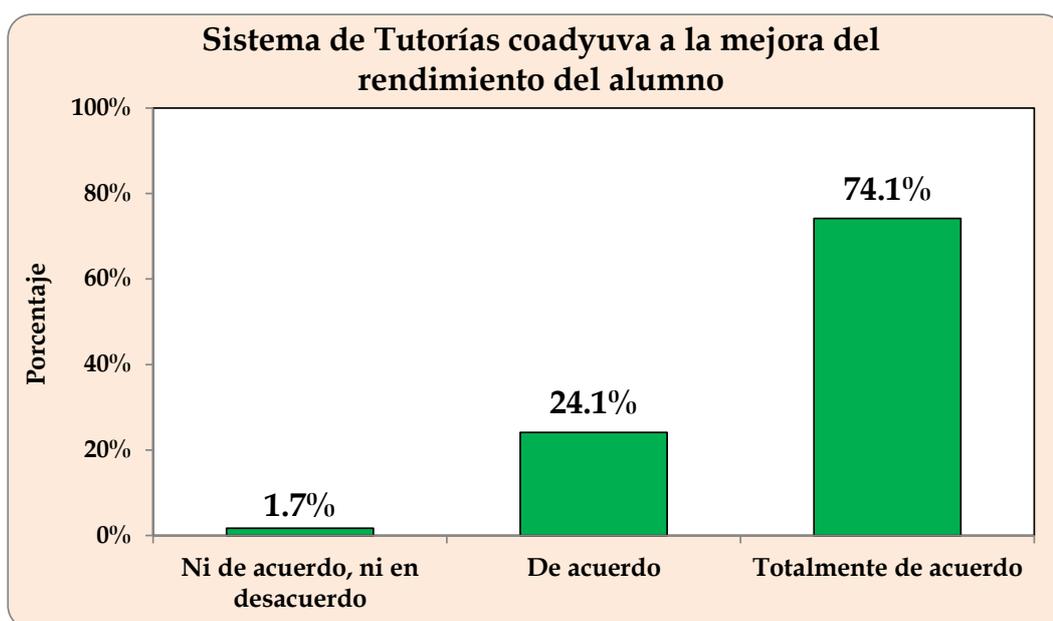
Gráfico 26



El 100% de los encuestados estuvo de acuerdo en que la facultad implantase el sistema de tutorías para los cursos con mayor complejidad de análisis o que requerían de mayor habilidad en la aplicación de componentes matemáticos.

Los padres de familia si percibieron el beneficio que recibían sus hijos al tener la oportunidad de tener clases tutoriales, mayor aún sino representaban un costo para ellos.

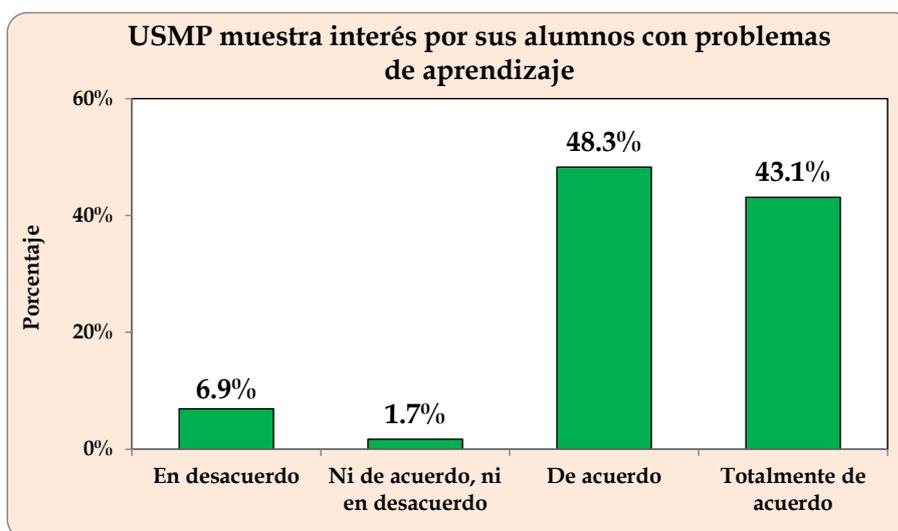
Gráfico 27



El 98.2% de los padres de familia encuestados, consideraron que la tutoría aplicada al curso de microeconomía contribuyó eficazmente a la mejora del rendimiento y al logro académico por cuanto lograron superar sus dificultades y obtener notas positivas y estimuladoras para su continuidad en el estudio.

Los padres de familia expresan su conformidad con la tutoría porque la perciben como un beneficio adicional desde la facultad, que de no existir los obligaría a tener que recurrir a otros gastos como clases de profesores particulares.

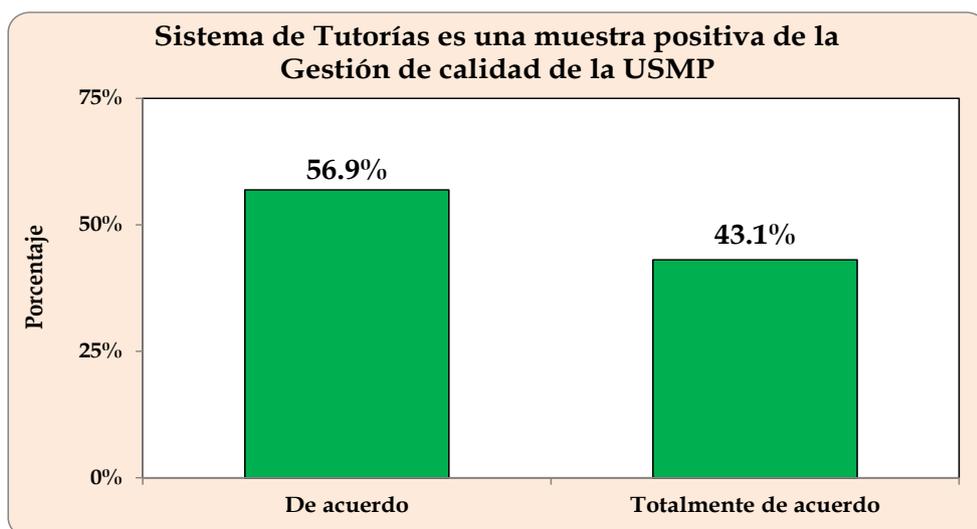
Gráfico 28



En el gráfico 28, el 91.4% de los padres de familia encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que la universidad mostraba un interés especial por sus alumnos con problemas de aprendizaje, lo que la distinguía frente a otras instituciones educativas.

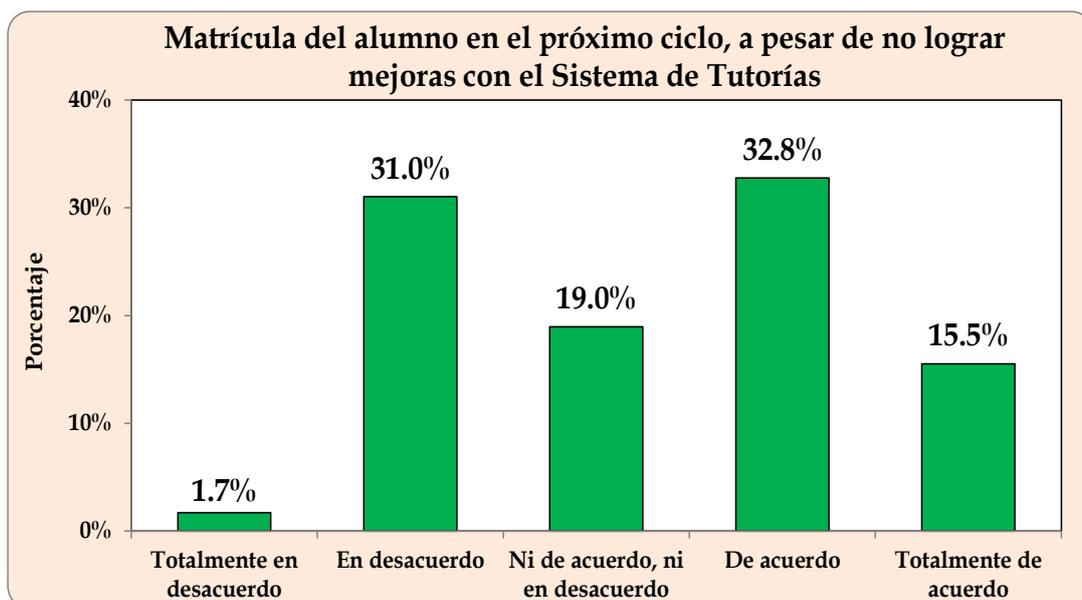
Ellos señalaron que consideraban como algo positivo y un beneficio o valor adicional que recibían sus hijos al implantarse la tutoría personalizada para los alumnos con problemas de aprendizaje, pero para el 50 % aparentemente no era solo la tutoría suficiente para que ellos consideren a la facultad como la que se distingue de otras universidades, ya que evidentemente hay otros beneficios que esperarían recibir que eran por ejemplo de índole económica que aludían a un mayor abanico de pensiones o de un sistema de becas.

Gráfico 29



El 100% de los padres de familia encuestados se encontraron, respectivamente, totalmente de acuerdo o solamente de acuerdo en que el sistema de tutorías era una muestra positiva de la buena gestión de la calidad de la Universidad, ya que percibieron a la tutoría personalizada como un valor agregado, es decir, un beneficio adicional que recibieron sus hijos para ayudarlos a superar sus dificultades académicas.

Gráfico 30



El 67.18% de los padres de familia encuestados se encontraba, de acuerdo en que matricularía a su hijo en el próximo ciclo, a pesar de no lograr mejoras en el rendimiento, con el sistema de tutorías.

De acuerdo a las cifras tenemos que el 67.2% de los padres de familia encuestados, ya tienen una decisión de continuidad de su hijo en la facultad, independientemente del resultado de la tutoría, es decir si su hijo a pesar de la tutoría saliera desaprobado, lo que nos indicaba que existían otras razones de peso para no desertar de la universidad, lo cual es altamente positivo, porque indica la fidelidad de los padres de familia hacia la Facultad de Ciencias Administrativas y de Recursos Humanos de la USMP.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

La Variable dependiente gestión de la calidad educativa, estuvo analizada desde tres dimensiones la eficiencia de la tutoría en el aprendizaje, la pertinencia de las tutorías y la percepción de la facultad para los alumnos que siguieron en forma experimental las tutorías personalizadas.

Con respecto a la primera dimensión denominada eficiencia se le asignaron a su vez tres indicadores que permitirían medir los efectos de esta dimensión sobre los alumnos que recibieron la tutoría y fueron, el logro del aprendizaje, el desarrollo de nuevas habilidades de estudio y el comportamiento o actitud del alumno.

En lo que respecta al primer indicador de esta dimensión, el logro del aprendizaje se le asignaron tres ítems: Mayor rendimiento, Mejora de la capacidad analítica y mejora de la capacidad operacional estos ítems tuvieron como instrumentos las pruebas aplicadas durante el período del experimento y encuestas directas a los alumnos.

Los resultados fueron los siguientes:

- La mayoría de los alumnos que recibieron la tutoría reconocieron como algo totalmente positivo el haber recibido tutorías adicionales al desarrollo del curso. La tutoría contribuyó al logro del aprendizaje, porque les permitió un mayor acercamiento hacia el docente, un trabajo más personalizado y una retroalimentación para superar sus dificultades con el rendimiento.

En lo que se consideró sobre el segundo ítem que se refería a si los alumnos consideraban que la tutoría había mejorado su capacidad analítica mediante el uso de nuevas metodologías en el aprendizaje y sobretodo en el planteamiento y resolución de problemas obtuvimos en las encuestas resultados concluyentes porque reconocieron, que la tutoría, los orientó positivamente de forma personalizada, hacia el uso de nuevas metodologías de estudio, como el trabajo en equipo, la tutoría entre pares, ejercicios analíticos, conducentes a mejores resultados.

Hay que enfatizar, que uno de los principales problemas, con los alumnos de bajo rendimiento, es que en muchos casos estudiaban pero utilizaban metodologías inadecuadas que no les permitía el logro del aprendizaje, ya que no todos los alumnos tenían estilos de aprendizaje similares, algunos eran convergentes, otros divergentes o adaptativos, lo que sólo en una tutoría personalizada se pudo descubrir para ayudarlos a superar sus malas prácticas.

En lo que concierne al tercer ítem de esta dimensión que constituía el comprobar que la tutoría había posibilitado una mejora en su capacidad operacional, los resultados de la encuesta señalaron que la tutoría fue

un elemento sustancial y relevante para superar sus dificultades personales y académicas con el logro del aprendizaje porque durante las clases tutoriales hubo un espacio de tiempo para entrevistar a cada alumno y escuchar las causas por las cuales, no obtenían buenos resultados con el curso.

En muchos casos, el problema fue superado por cuánto no estudiaban por dedicar poco tiempo al estudio por trabajar en actividades poco remunerativas y se les clarificó la necesidad de dedicarse a estudiar y no persistir en pérdidas de tiempo innecesarias.

Correlacionada con este ítem, la tutoría representó para ellos una oportunidad de compartir con el profesor las trabas que tenían y esto de manera personalizada, permitió la aplicación de nuevas metodologías que apoyaban su capacidad operacional en la resolución de problema y planteamiento de casos.

- El segundo indicador, que se denominó nuevas habilidades de estudio, tuvo como ítems de medición del avance procedimental de los alumnos, las nuevas estrategias procedimentales de estudio, la mejora en la comprensión de textos, y mejores habilidades en la resolución de problemas.

En lo que respecta a las Nuevas estrategias procedimentales de estudio tenemos que la mayoría de los encuestados señalaron que la tutoría les había la oportunidad de utilizar nuevas estrategias de estudio ya que en el desarrollo de las clases se recordó los componentes matemáticos necesarios para resolver problemas, pero en las tutorías se explicó de manera personalizada la aplicación de los mismos y métodos

alternativos lo que contribuyó positivamente en el alumno para que utilizara las herramientas para resolución de problemas sin dificultad.

En lo que concierne al segundo ítem que se relacionó con las mejoras en la comprensión de textos, la mayoría de los encuestados señalaron que el sistema de tutorías fortaleció, siempre o casi siempre, su decisión de superar estos problemas estructurales. Ya que durante el desarrollo de las clases tutoriales se aplicaron ejercicios de comprensión de textos para dilucidar si salían desaprobados en los controles de lectura porque no leían o porque leían y no comprendían. Los resultados fueron dos tercios de los alumnos con tutoría tenían una buena comprensión lectora.

Aquellos, en minoría que no habían podido aprobar los controles de lectura, tuvieron que aceptar que la falla no estaba en el curso de microeconomía sino en sus dificultades de comprensión de textos y se les recomendó para superar sus problemas estructurales seguir cursos específicos o dedicarle más tiempo a la lectura.

Se trabajó con ellos aplicando en los talleres preguntas de comprensión de textos y de opción múltiple para entrenar al alumno en la comprensión y fortalecer la actitud, de una mayor participación y voluntad de superar las deficiencias más allá de lograr aprobar el curso de microeconomía.

En lo que se refiere al tercer ítem de este indicador mejoras en la resolución de problemas, los datos de la encuesta fueron concluyentes que la tutoría personalizada fue decisiva en la mejora de su capacidad para plantear y resolver problemas.

Los alumnos con dificultades tuvieron en la tutoría la oportunidad de poder analizar, con mayor detenimiento la aplicación de las diferentes fórmulas de los tópicos del sílabo ya que se desarrolló problemas tipo y luego los alumnos trabajaron en equipo la resolución de una batería de ejercicios, lo que les dio, mayor confianza en su capacidad de resolver los problemas y el rendimiento en las pruebas mejoró sustancialmente y pudieron alcanzar el logro académico.

- El tercer indicador de la dimensión eficiencia se denominó comportamientos o actitudes del alumno y estaban dirigidos a medir la actitud del alumno y medir si la tutoría personalizada estimuló un cambio positivo en el comportamiento del alumno. Se consideró tres ítems de medición la percepción del alumno, la mayor participación en las clases y la percepción de la imagen de la tutoría misma por el alumno..

Los alumnos que siguieron la tutoría percibieron que era una actividad positiva y consideraban que debía ser extensiva a otros cursos donde evidenciaban también bajo rendimiento.

En general, los alumnos que recibieron tutoría al ser personalizada pudieron manifestar en las entrevistas su problemática, desde su punto de vista, tuvieron la oportunidad de reconocer, cuáles eran sus puntos débiles y que debían hacer para superarlos. Esto fue muy positivo y lo percibieron, al considerar el sistema de tutorías personalizadas como un valor agregado de la facultad.

La tutoría estimuló una mayor participación porque los alumnos consideraron que era una forma positiva de mostrar interés del profesor hacia el alumno, porque significó no solo tiempo un mayor tiempo

dedicado a la tutoría sino un esfuerzo adicional por entender su problemática personal y direccionarlo hacia una mayor participación y por ende coadyuvar a la obtención de resultados satisfactorios en las evaluaciones.

Se evidenció un interés y una mayor voluntad, de parte de los alumnos que seguían la tutoría por alcanzar notas aprobatorias porque era una forma de aceptar que si podían con el curso y que tenían que intentarlo.

También se evidenció que los alumnos que antes no participaban en las actividades de procesos del curso, empezaron a resolver problemas y obtuvieron mayor confianza en el trabajo grupal del curso.

Los alumnos que recibieron la tutoría personalizada consideraron que la imagen de ésta era muy positiva ya que los impulsó a querer cumplir con las tareas y se vio que durante las clases con sus demás compañeros participaban más activamente de las actividades lo que antes de la tutoría no era así, al contrario querían pasar desapercibidos..

La tutoría tuvo impacto motivador y de confianza en la mayoría de los alumnos del grupo experimental.

Asimismo, a través de las entrevistas se logró que algunos de los alumnos de la tutoría pensarán en el costo de oportunidad de no estudiar por dedicarse a hacer negocios improductivos o estar subempleados lo que los llevó a pensar en la necesidad de dedicarse por completo al estudio y a la mejora de su calidad educativa.

- La segunda dimensión considerada fue la pertinencia de la tutoría personalizada en la gestión de la calidad educativa y para ello se

consideraron dos indicadores: la fidelidad del alumno y la tutoría como estrategia de la mejora educativa.

La fidelidad del alumno tuvo un ítem de medición en la encuesta que fue interrogar a los alumnos para evaluar si la tutoría tuvo algún efecto en aminorar la deserción del curso. Los alumnos afirmaron el hecho de que la tutoría sí cumplió un rol, el de evitar que se den por vencidos y abandonasen el interés de dominar la materia, en este caso específico, el curso de microeconomía.

En lo que respecta a los resultados de la tutoría se correlacionó con el hecho de que todos los alumnos que formaron parte del grupo experimental no abandonaron el curso y aprobaron la materia en ese ciclo.

En lo que respecta al segundo indicador de la pertinencia, que fue considerar a la tutoría como una estrategia de la mejora educativa y dentro del ítem de medición que fue rescatar la opinión que tenía el alumno sobre el desarrollo de la tutoría personalizada, la mayoría de los encuestados reconocieron que la tutoría era una actividad positiva que debía implementarse para los cursos con aplicación de análisis y complejidades numéricas.

Igualmente percibieron positivamente la tutoría como un valor agregado o beneficio adicional que recibieron de la facultad frente a otros cursos.

Se infirió que la tutoría traía ventajas positivas, porque les permitía una retroalimentación, era una oportunidad de superación de sus dudas y les proporcionaba confianza y seguridad en el desarrollo de problemas y ejercicios.

La necesidad de las tutorías, fue percibido por los alumnos como algo positivo, ya que reconocieron que los ayudaba a superar sus desajustes entre los saberes previos deficitarios en componentes matemáticos, sobretodo aritméticos que traían los alumnos y las exigencias y competencias que se requerían que traigan los alumnos en las materias del área de economía y finanzas.

- La tercera dimensión de la Gestión de la calidad Educativa fue la percepción de la facultad tanto por parte de los alumnos que recibieron la tutoría como de sus padres. Esta dimensión se subdividió en tres indicadores: la mejora de la imagen institucional, la menor deserción universitaria y la percepción del padre de familia sobre la facultad en relación con la gestión de la calidad educativa.

En lo que se refiere al primer indicador denominado mejora de la imagen institucional se consideraron en las encuestas preguntas alusivas a dos ítems la apreciación del alumno sobre la tutoría y la opinión sobre la Gestión de la calidad Educativa de la Facultad.

La mayoría de los alumnos que recibieron tutoría expresaron que la tutoría era un elemento positivo que le proporcionaba valor a la oferta de la facultad, porque era un servicio adicional que se instauraba en provecho del alumno, implícitamente el alumno percibió que los directivos no sólo se limitaban a programar cursos sino que les importaba el alumno mismo y en este camino su rendimiento, es decir apostaban por la calidad de la enseñanza y el logro del aprendizaje.

En lo que concierne al segundo ítem que fue la de obtener información a través de la encuesta sobre la opinión de la gestión de calidad de la

facultad por el alumno, la mayoría señaló que la tutoría fue considerada como una señal de interés de la facultad por ellos, pero no lo percibieron como suficiente ya que hay necesidad de extenderlo a otros cursos y el concepto de calidad educativa por el alumno no sólo lo académico sino las ventajas de la modernización de la infraestructura como muestra de mejora de la calidad educativa.

- El segundo indicador de esta dimensión fue considerar a la menor deserción universitaria y para evaluarla se aplicó dos ítems: el impacto de la tutoría sobre la permanencia del alumno en la facultad y el impacto de la tutoría sobre la permanencia en la carrera.

La tutoría personalizada fue uno de los instrumentos de enraizamiento en la facultad y contribuyó a alcanzar una mayor fidelidad en su carrera.

En general, la tutoría contribuyó en su decisión de continuar estudiando en la carrera y en la facultad por cuánto en forma directa enfrentaron sus problemas personales con el bajo rendimiento y fortaleció la necesidad de superar estos factores precisamente continuando sus estudios en la universidad

- El tercer indicador para medir la Gestión de la calidad educativa fue la percepción del padre de familia como componente de la comunidad educativa de la facultad y para evaluar su incidencia se consideraron cinco ítems cuyas conclusiones se extrajeron de la encuesta específica que se aplicó a los padres de familia de los alumnos que recibieron tutoría.

Los ítems considerados fueron: la opinión del padre de familia sobre la tutoría personalizada, el nivel de exigencia del docente, la metodología

aplicada por el docente, opinión sobre las horas de estudio adicionales de los alumnos y la percepción sobre el trabajo que realizan los alumnos.

Con respecto a la Opinión del padre de familia sobre la tutoría personalizada, una abrumadora mayoría de ellos respondieron estar de acuerdo con que sus hijos recibieran las tutorías ya que consideraban que si representaba un medio de ayuda para el mejoramiento del aprendizaje de su hijo por ende lo calificaban como una preocupación desde la facultad por alcanzar el logro educativo y esto era a la larga parte del valor del servicio que entregaba la universidad.

Coincidieron con los alumnos en el hecho de que la tutoría contribuyó a nivelar al alumno y a alcanzar nuevas técnicas y modalidades de aprendizaje que permitió que el alumno lograra aprender y dominar los tópicos del curso, pero también asumieron para esta actividad un valor agregado de la gestión de la calidad educativa.

- En cuanto al segundo indicador de la dimensión percepción de la facultad se refiere al nivel de exigencia del docente y allí obtuvimos un consenso porque todos los padres de familia concordaron en señalar que ellos consideraban importante mantener el nivel de exigencia, a pesar de que sus hijos no obtuvieran en un primer intento resultados satisfactorios en la evaluación del curso.

Si estas preguntas se correlacionaron con las anteriores, se pudo inferir que le asignaban a la actividad tutorial, un esfuerzo loable desde la facultad en su afán de posibilitar que los alumnos en problemas de

aprendizaje tuvieran una oportunidad de enfrentar sus dificultades mediante la tutoría personalizada.

Los padres de familia, se inclinaron por una mayor nivel de exigencia al alumno y por ende era mejor exigir a sus hijos la búsqueda de soluciones a sus dificultades a bajar el nivel de exigencia de los cursos.

- El tercer indicador de esta variable se relacionaba con la metodología aplicada por el docente y percibida por el padre de familia, la mayoría señaló que la causa de las dificultades de sus hijos no se derivaban de las inadecuadas metodologías aplicadas por los docentes ya que estaban totalmente en desacuerdo o parcialmente en desacuerdo de señalar como la causa de los problemas de sus hijos con el curso,, de lo cual se podía inferir que los padre si pensaban, que el bajo rendimiento no era producto de la metodología aplicada por el docente sino que su hijo era evidentemente el causante de los bajos resultados en sus evaluaciones. Esto correlacionó la importancia de la tutoría como el medio de acercarse al alumno y lograr una relación más personalizada, camino que debía seguirse para lograr éxito en el aprendizaje de los tópicos del curso de microeconomía y otras materias afines.

El cuarto ítem, sobre este indicador que se dirigía a obtener la opinión del padre de familia sobre el número de horas de estudio adicionales de los alumnos dedicados al estudio. Tenemos la mayoría de los padres de familia encuestados manifestaron, estar Totalmente de

acuerdo en que el bajo rendimiento respondía a que su hijo no le dedicaba el tiempo suficiente al estudio de los cursos.

Al preguntarnos, sobre las causas del poco tiempo de estudio dedicado al curso de microeconomía, vimos que las causas eran muy diversas ya que se relacionaban con su baja o nula capacidad de análisis, inadecuadas metodologías de estudio, deficiencia en competencias matemáticas entre otras y también al hecho de que algunos de ellos trabajaban y no tenían tiempo para estudiar fuera del horario de clases.

La tutoría fue considerada por ellos como la herramienta que contribuyó a que el alumno pudiera identificar el problema y obligó al alumno a dedicarle un tiempo mayor de estudio, que en la mayoría de los casos fue muy satisfactorio porque lograron aprobar el curso con este esfuerzo adicional.

El quinto ítem considerado para el indicador de la percepción del padre de familia fue la imagen que ellos tenían sobre el trabajo de los alumnos.

Por las cifras pudimos apreciar que los padres de familia son conscientes que el trabajo del hijo es una de las causas principales sobre el bajo nivel de rendimiento y la imposibilidad de alcanzar los logros académicos.

Asimismo reconocieron que el trabajo le restaba tiempo al hijo para que pueda cumplir adecuadamente con los trabajos y otras evaluaciones de procesos de los cursos.

En general, por las entrevistas que se tuvo con los alumnos que recibieron tutoría, se encontró que sólo una cuarta parte de ellos trabajaban y sobretodo se encontraban subempleados, lo que en muchos casos, fue terminante para que aceptaran que el bajo ingreso que obtenían no justificaba el poco tiempo que dedicaban al estudio. Al respecto muchos alumnos, de este grupo decidieron tomar con mucha mayor responsabilidad el estudio, una vez más la tutoría les clarificó sus decisiones y los encaminó hacia el logro positivo.

5.2 Conclusiones

- a) Cuando se aplicaron tutorías personalizadas entonces se obtuvieron mejoras en la gestión de la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP.
- b) Cuando se aplicaron tutorías personalizadas entonces se alcanzó una mayor eficiencia en la gestión de la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP.
- c) Las tutorías personalizadas fueron pertinentes para evaluar la gestión de la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP.
- d) La aplicación de las tutorías personalizadas permitió mejoras en la percepción de la gestión de la calidad educativa, de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP.

5.3 Recomendaciones

- La aplicación de las tutorías personalizadas deben ser una práctica extendida para los cursos con componentes matemáticos en la etapa formativa de la facultad de Ciencias Administrativas y de gestión de Recursos humanos dadas las limitaciones encontradas en los saberes previos que tienen los alumnos.
- La presente tesis ha probado la relación entre la aplicación de las tutorías y su incidencia en la gestión de la calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y de Gestión de Recursos humanos pero pueden a partir de la variable independiente tutorías personalizadas generarse nuevas investigaciones analizando su impacto sobre otras dimensiones como puede ser sobre el aprendizaje, la mejora de las habilidades procedimentales, y su impacto sobre las actitudes del estudiante.
- Fortalecer la imagen institucional aplicando las tutorías personalizadas a nivel formativo, como una política institucional para mantener una diferenciación frente a otras entidades universitarias, ya que se ha probado que genera un valor adicional para la facultad y la universidad.
- La presente tesis también reforzó el hecho de que en lo que respecta a la variable dependiente gestión de calidad educativa puede formularse nuevas investigaciones, dado que por los resultados de la encuesta hay muchos indicadores que podrían profundizarse como la relación entre la tutoría y el componente actitudinal o la tutoría y la mejora de la percepción de la facultad entre otras.

- La presente investigación fue experimental y concluyente positivamente que la tutoría si permite un mayor rendimiento y logro del aprendizaje, pero requiere de que sea replicado el experimento con el mismo curso y extensivo a otros cursos del área económica y contable a fin de aumentar su grado de validez. En la presente tesis se enfatizó la implementación de las tutorías y la mejora de la gestión de la calidad pero no se profundizó su incidencia directa sobre los logros del aprendizaje en sus diferentes dimensiones.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

- Aguilar C. V. (2004). El Concepto de Calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad internacional. Madrid: Organización de Estados Iberoamericanos publicaciones.
- Álvarez, C. (1997). Calidad de la Educación. Buenos Aires: Editorial magisterio del Río de La Plata.
- Borrero A. (1994). Evaluación y Acreditación. En, Simposio sobre Acreditación universitaria. Bogotá: Memorias. ICFES.
- CINDA (1993). Acreditación universitaria en América Latina. Santiago de Chile: Centro Universitario de Desarrollo.
- CNU/OPSU (1994). Información cualitativa-cuantitativa para la Evaluación Institucional de las universidades. Caracas: OPSU.
- CRSALC – UNESCO (1997). La educación superior en el siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe. Caracas: Unesco.
- Farro, F. (2004). Evaluación y Acreditación para universidades de Calidad: Metodología y experiencias. Lima: UDEGRAF.

- García, C. (1996). Situación y principales dinámicas de transformación de la Educación Superior en América Latina. Caracas: CRESALC/UNESCO.
- Garibay, L. (1996). Calidad, Eficacia y Pertinencia de la Educación en una época de crisis económica. Méjico: GULERPE.
- Gento, S. (1996). Instituciones educativas para la Calidad Total. Madrid: editorial. La Muralla, S.A.
- Guadalupe, I. (2006). La evaluación y acreditación de la Calidad en las leyes de educación superior de América Latina. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Hashaviah, G. (1999). Hacia la modernización y acreditación integral de universidades peruanas: áreas o campos de acción Lima: Asamblea Nacional de Rectores.
- Ishikawa, K. (1985). ¿Qué es control de calidad? Lima: editorial Norma.
- Kells, H. (1997). Procesos de Autoevaluación: una guía para la autoevaluación en la educación superior, Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Lemaitre, J. y Atria. T. (2006). Antecedentes para la legibilidad de Títulos en países latinoamericanos. París: UNESCO-IESALC.
- Malpica F. (2013). Calidad de la Práctica Educativa. Barcelona: Editorial Grao.
- Marquis, C. (1994). Evaluación Universitaria en el Mercosur. Argentina: Ministerio de Cultura y Educación.

- Marquis, C. (1995). Evaluación Universitaria. Memorias del II Taller sobre Experiencias de Evaluación Universitaria. Argentina: Ministerio de Cultura y Educación.
- Miguel, M. (2006). Metodologías de Enseñanza y aprendizaje para el desarrollo de competencias. Orientaciones para el profesor universitario ante el espacio europeo de educación superior, Madrid: Alianza editorial.
- Municio, P. (2000). Herramientas para la Evaluación de la Calidad. Barcelona: CISSPRAXIS.
- Orozco, L. (1994). Acreditación Institucional y Calidad de la Educación Superior en Colombia. Bogotá: Universidad de Los Andes.
- Peters, T. y Waterman, R. (1984). En busca de la excelencia. Lima: editorial Norma.
- Pires, S. y Lemaitre M. (1997). Sistemas de Acreditación superior en América Latina y El Caribe. Paris: UNESCO.
- Tunnermann, C. (1997). La Educación Superior en América Latina y el Caribe en su contexto económico, político y social. En: Hacia una nueva Educación Superior. París: CRESALC/UNESCO.
- Tunnermann, C. (1999). Historia de la universidad en América latina. De la época colonial a la reforma de Córdoba. París: IESALC/ UNESCO.
- Wertsch, V. (1998). Vigotsky y la formación Social de la Mente. Barcelona. Editorial. Paidós.

Tesis

- Astin, W. (1994). Achieving educational excellence. A critical assessment of priorities and practices in a higher education (tesis doctoral) Universidad de San Francisco. San Francisco.

- Comezaña, K. (2013). La gestión tutorial, según el reporte del docente y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria. Universidad San Martín de Porres. Lima.
- Flores, P. (1994). "Programa de Tutoría, alternativa para disminuir la reprobación escolar en la educación Medio Básica (tesis doctoral) Universidad Pedagógica Nacional de Cuernavaca, Cuernavaca.
- Kallen, D. (1986). Fracazos y malos resultados escolares. Perspectivas. Universidad de Oviedo, Oviedo.
- Seijas, I. (2007). Evaluación de la calidad de los manuales auto instructivos y la tutoría que utilizan los estudiantes en la Educación a distancia en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. (tesis de maestría) Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Velade M. (2002). Un modelo para evaluación de la eficiencia técnica de profesores universitarios utilizando una base de datos. (tesis de maestría) Universidad de Florianópolis, Florianópolis.

Referencias hemerográficas

- Benavent, J. (1977). La figura del tutor en EGB en Revista de Educación. Madrid, España.
- Boronat, J. (2002). La docencia y la Tutoría en el nuevo marco universitario. Proyecto de Innovación Educativa de la Universidad de Valladolid. Valladolid, España.
- Boronat, J. (2007). "Dimensión convergente de la tutoría en la universidad: tutoría entre Iguales". En: V Jornadas de Redes de

Investigación en Docencia Universitaria. Instituto de Ciencias de la Educación, Alicante, España.

- Cano, R. (2009). Tutoría universitaria y aprendizaje por competencias de la revista Electrónica Interuniversitaria de formación del Profesorado. Zaragoza. España.
- Cardozo. C. (2011). Tutoría entre pares como una estrategia pedagógica universitaria. En Revista Educación de la Universidad de la Sabana. Bogotá, Colombia.
- Coriat, M. y Sanz, R. (2005). En Orientación y Tutoría universitaria, En Revista Cuadernos de Integración Europea. Universidad de Granada. España.
- Fernandez, A. y Landa, J. (1991). Consideraciones sobre la evaluación del sistema de educación superior venezolano (elementos para una comparación con el caso mexicano). En Revista de la Educación Superior. Méjico.
- Gairin, J. y Freixas, M. (2006). La tutoría académica en el escenario europeo de la educación superior. En Revista Interuniversitaria de formación del profesorado. Madrid, España.
- Kells, H. (1993). Sistemas nacionales de garantía y control de la calidad académica. En Revista, Evaluación Académica. UNESCO. París, Francia.
- Lázaro, A. (1997). La acción tutorial de la función docente universitaria. En Revista Complutense de Educación. Madrid, España.
- Lobato, C.; Del Castillo, L. y Arbizú, F. (2006). La dimensión Tutorial de la enseñanza universitaria. Su papel en los estudios de Post grado. En Revista española de orientación psicopedagógica. Oviedo, España.

- López, V. (2008). Desarrollando Sistemas de evaluación formativa y compartida en la docencia universitaria. Análisis de resultados de su puesta en práctica en la formación inicial del profesorado. En Revista European Journal of teacher education. Santiago de Compostela, España.
- Marchena, E. (2006). "Tutoría entre Iguales en la universidad de Cádiz". Universidad de Cádiz, Facultad de Ciencias de la Educación. Cádiz, España.
- Miguel, M. (2006). Tutor Virtual: Desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento. En Revista, Teoría de la Educación. Universidad de Salamanca, España.
- Muñoz, A. (2009). "La tutoría de iguales como recurso para la orientación universitaria". En: III Jornadas de Innovación Educativa y enseñanza virtual en la Universidad de Málaga". Universidad de Málaga. España.
- Viñas, J. (1991). La universidad norteamericana: el autoestudio y la acreditación. Un modelo de mejoramiento académico. En: Revista de la Educación Superior. Méjico.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
¿En qué medida la tutoría personalizada tienen incidencia sobre la gestión de la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP ?	Evaluar los logros obtenidos a través de la tutoría personalizada y su incidencia en la gestión de la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP	Si se aplica Tutoría personalizada entonces se obtendrán mejoras en la gestión de la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP	Variable independiente: tutoría personalizada Variable dependiente: gestión de calidad educativa
1-¿En qué medida la tutoría personalizada mejora la eficiencia de la gestión de la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP?	Evaluar el rol que cumplen la tutoría personalizada en mejorar la eficiencia de la gestión de la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP	Si se aplica tutoría personalizada entonces se obtendrá mejora en la eficiencia de la gestión de la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y de Recursos Humanos de la USMP.	Variable dependiente: gestión de calidad educativa. Dimensión: eficiencia
2-¿En qué medida la tutoría personalizada es pertinente para mejorar la gestión de calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP?	Determinar si la tutoría personalizada es pertinente para la mejora de la gestión de calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP	Si se aplica tutoría personalizada entonces se obtendría pertinencia con la gestión de calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y de Recursos Humanos de la USMP.	Variable dependiente: gestión de calidad educativa Dimensión pertinencia

<p>3 ¿En qué medida la tutoría personalizada permite la percepción de la mejora de la gestión de la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP?</p>	<p>Evaluar si la tutoría personalizada coadyuva en la mejora de la percepción de la gestión de la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP</p>	<p>Si se aplica la tutoría personalizada entonces se obtendrá mejora en la percepción de la gestión de la calidad educativa de la facultad de Ciencias Administrativas y de Recursos Humanos de la USMP.</p>	<p>Variable dependiente: gestión de calidad educativa</p> <p>Dimensión percepción de la facultad</p>
---	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos para la recolección de datos

TABLA DE COTEJO

Para evaluar la dimensión académica de la Tutoría Personalizada para el docente.

Resultados Totales

Mejoraron Totalmente	Mejoraron Parcialmente	No Mejoraron
1	2	3

1- Con respecto a los resultados obtenidos en las pruebas de evaluación por los alumnos que han recibido una tutoría personalizada diría usted que	97%	3%	0%
2-¿Las pruebas aplicadas a los alumnos que han recibido una tutoría personalizada indican una mayor aptitud analítica?	90%	10%	0%
3- ¿Los alumnos que se acogieron a una tutoría personalizada muestran mayor interés en la 5 de sus trabajos?	90%	9%	1%
4- ¿Los alumnos que han recibido tutoría personalizada evidencian una mayor aptitud en la realización de problemas operativos?	92%	8%	0%
5-¿Los alumnos que han recibido tutoría personalizada demuestran mayores habilidades en la aplicación de las herramientas procedimentales?	97%	3%	0%
6-¿Los alumnos que han recibido tutoría personalizada demuestran tener mejores métodos de estudio?	90%	8%	2%
7-¿Los alumnos que se acogieron a una tutoría personalizada muestran mayor desempeño en sus tareas y talleres aplicativos?	95%	5%	0%
8-¿Los alumnos que han recibido tutoría personalizada evidencian una mayor libertad y seguridad en sus clases?	92%	8%	0%
9- ¿Considera usted que el alumno que ha recibido tutoría personalizada aporta y se integra al trabajo grupal?	95%	3%	2%
10-¿Considera usted que el alumno que recibió una tutoría personalizada, ahora emite su opinión en clase?	91%	7%	2%
11-¿Considera usted que el alumno que recibió una tutoría personalizada, se encuentra más motivado?	95%	5%	0%
12-¿Los alumnos que se acogieron a una tutoría personalizada muestran mayor responsabilidad en el desarrollo de sus actividades?	97%	3%	0%

13-¿Considera usted que el alumno que ha recibido tutoría personalizada evidencia ser ahora más proactivo?	99%	1%	0%
14-¿Considera usted que el alumno que recibió una tutoría personalizada, ahora es más participativo en el desarrollo de sus actividades en su curso?	98%	2%	0%

ENTREVISTA

Resultados Totales

PREGUNTAS	ALUMNOS		ALUMNO 1	
	SI	NO	SI	NO
1- ¿Podrías determinar que tu bajo rendimiento es consecuencia de que no estudias el curso?	80%	20%		
2- ¿Podrías concluir que tu bajo rendimiento es debido a que además de estudiar trabajas a medio tiempo?	90%	10%		
3- ¿Consideras que tienes dificultades con los controles de lectura porque te dificulta la comprensión de los textos?	80%	20%		
4- ¿Consideras que tienes dificultades en la resolución de problemas porque no dominas los componentes matemáticos requeridos por la asignatura?	70%	30%		
5- ¿El sistema de tutorías personalizadas ha incidido en la necesidad de dedicar más tiempo al estudio?	90%	10%		
6- ¿La tutoría personalizada ha permitido que usted mejore en la resolución operativa de problemas?	95%	5%		
7- ¿La tutoría personalizada ha posibilitado mejoras en su metodología de estudio?	98%	2%		
8- ¿La tutoría personalizada ha permitido que usted tenga una mayor participación en las actividades del curso?	97%	3%		
9- ¿La tutoría personalizada ha afianzado su permanencia en el curso?	99%	1%		
10- ¿La tutoría personalizada ha incidido en su decisión de no dejar de estudiar la carrera?	98%	2%		

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL ALUMNO

I-INTRODUCCIÓN

Estimado alumno, la presente encuesta aplicada a ustedes en la universidad, forma parte de un proyecto de investigación, que tiene por finalidad la obtención de información sobre la tutoría personalizada aplicada a los alumnos con bajos niveles de logro de las competencias fijadas para el nivel formativo de III ciclo.

II. Datos Generales

2.1 Ciclo de Estudio:..... Sección:.....
 2.2 Sexo.....Masculino Femenino.....
 2.3. Edad.....

III. Instrucciones

Debe responder a cada una de las siguientes preguntas marcando con una equis (X) una de las alternativas propuestas. No debe marcar más de una alternativa en cada pregunta.

Marca SI o NO a lo siguiente:

	SI	NO
Conozco el programa institucional de tutorías	_____	_____
Conozco su objetivo y beneficios	_____	_____
Acudí a las sesiones de tutoría	_____	_____

Favor de anotar tu opinión a partir de la siguiente escala:

Nunca	Alguna vez	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensión Eficiencia

N°	Conceptos	1	2	3	4	5
	1- Logros del aprendizaje					
1	¿Cree usted que la tutoría personalizada ha contribuido a lograr un mayor rendimiento académico?					
2	¿La tutoría personalizada permitió orientarlo en las metodologías a utilizar para enfrentar el desarrollo analítico y operativo del curso?					
3	¿La tutoría personalizada le dio orientación oportuna para identificar y atender sus dificultades académicas que posibilite mejorar su capacidad operativa?					
	2- Desarrolla nuevas habilidades de estudio					
4	¿La tutoría personalizada ha permitido que usted utilice nuevas estrategias de estudio y aprendizaje?					
5	¿Considera usted que la metodología utilizada en la tutoría personalizada es adecuada para superar sus dificultades?					
6	¿Cree usted que la tutoría personalizada ha fortalecido su decisión de superar sus problemas con la comprensión de textos?					

7	¿La tutoría personalizada ha conseguido que usted mejore en la resolución de problemas?					
	3- Comportamientos o actitudes del alumno.					
8	¿Considera usted que la tutoría personalizada es una actividad positiva de la facultad, que se interesa por los alumnos de bajo rendimiento?					
9	¿Cree usted que después de haber seguido la tutoría personalizada ha logrado un mayor interés y participación en las actividades del curso?					
10	¿La tutoría personalizada ha logrado convencerlo de la necesidad de dedicar más tiempo al estudio?					
11	¿Considera que la tutoría personalizada lo estimuló a usar horas adicionales de estudio para superar sus dificultades?					

Dimensión Pertinencia

	1- Fidelidad del alumno					
12	¿Cree usted que la tutoría personalizada ha posibilitado que usted no abandone el curso a pesar de su bajo rendimiento?					
13	¿La tutoría personalizada ha contribuido positivamente en su decisión de no dejar de estudiar en la facultad?					
	2- Opinión del alumno					
14	¿Considera usted que la tutoría personalizada es una actividad positiva para los alumnos en el nivel formativo?					
15	¿Cree usted que es adecuado el nivel de exigencia de la facultad y por ende debía implantarse la tutoría personalizada en otros cursos?					
16	¿Recomendaría usted a otros alumnos la conveniencia de solicitar en otros cursos la tutoría personalizada?					

Dimensión Percepción de la facultad

	1- Mejora de la imagen institucional					
17	¿Considera usted que el esfuerzo de su facultad por implantar la tutoría personalizada a nivel formativo es un valor agregado de su facultad?					
18	¿Cree usted que la facultad a través del sistema de tutoría personalizada muestra mayor interés por su desempeño académico que otras universidades que ofertan la misma carrera?					
19	¿Cree usted que la tutoría personalizada es una muestra positiva de la gestión de calidad de la facultad?					
	2- Menor deserción universitaria					
20	¿La Tutoría personalizada ha afianzado su permanencia en esta carrera profesional?					
21	¿Cree usted que la tutoría personalizada lo clarificó sobre la necesidad de estudiar y dedicarse menos a otras actividades?					

Muchas gracias por tu colaboración

ENCUESTA

PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

I- INTRODUCCIÓN

Estimado padre de familia, la presente encuesta aplicada a ustedes en la universidad, como conformantes de la comunidad educativa forma parte de un proyecto de investigación, que tiene por finalidad la obtención de información sobre el sistema de Tutoría Personalizada aplicado a los alumnos con bajos niveles de logro de las competencias fijadas para el nivel formativo de III ciclo.

II. Datos Generales

2.1 Grado de afinidad: Padre..... Madre.....

2.2 Ciclo académico: Sección:.....

III. Instrucciones

Debe responder a cada una de las siguientes preguntas marcando con una equis (X) una de las alternativas propuestas. No debe marcar más de una alternativa en cada pregunta.

Mejora de la Imagen Institucional

- 1- **¿Está usted de acuerdo que la universidad implemente la tutoría personalizada para los alumnos que tienen bajo rendimiento?**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

- 2- **¿Cree usted que la tutoría personalizada coadyuvará a la mejora del rendimiento de su hijo?**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

- 3- **¿Cree usted que la universidad muestra un interés especial por sus alumnos con problemas de aprendizaje lo que es un distintivo frente a otras Instituciones Educativas?**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

- 4- **¿A pesar de no lograr mejoras con el Sistema de Tutorías, de desaprobado su hijo en más de dos cursos lo matricularía el próximo ciclo?**
 - a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Percepción del Padre de Familia

Dimensión 3 Percepción de la facultad – Indicador 3: Percepción del padre de familia

- 5- **¿Cree usted que su hijo es consciente del esfuerzo de la universidad por coadyuvar a logro de las competencias a través de la tutoría personalizada?**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 6- **¿Considera usted que en concordancia con el Sistema de Acreditación Internacional aplicado en la facultad se debe mantener alto el nivel de exigencia a los alumnos?**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 7- **¿Cree usted que el bajo rendimiento de su hijo está relacionado con metodologías inadecuadas aplicadas por los docentes?**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 8- **¿Cree usted que el bajo rendimiento de su hijo responde a que su hijo no le dedica el tiempo suficiente al estudio?**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 9- **¿Considera usted que el bajo rendimiento de su hijo se debe a que tiene que trabajar y le dedica, por ende, poco tiempo al estudio?**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

Muchas gracias por su colaboración