



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN**

**SECCIÓN DE POSGRADO**

**LA GESTIÓN TUTORIAL, SEGÚN EL REPORTE DEL DOCENTE Y  
SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES DE SECUNDARIA.**

**AÑO 2013**

**PRESENTADA POR**

**KATERINE ANA COMEZAÑA BRENT**

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

**LIMA-PERÚ**

**2013**



**LA GESTIÓN TUTORIAL, SEGÚN EL REPORTE DEL DOCENTE Y  
SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES DE SECUNDARIA.**

**AÑO 2013**

EL AUTOR HA PERMITIDO LA PUBLICACIÓN DE SU TESIS

EN ESTE REPOSITORIO.

ESTA OBRA DEBE SER CITADA.



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRÉS

SISTEMA DE  
BIBLIOTECAS

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Dr. Oscar Rubén Silva Neyra

### **PRESIDENTE DEL JURADO:**

Dr. Florentino Mayuri Molina

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Dr. Carlos Augusto Echaiz Rodas

Dr. Victor Zenón Cumpa Gonzáles

Dr. Raúl Reátegui Ramírez

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo incondicional para alcanzar este nuevo logro.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor Dr. Oscar Silva por las recomendaciones y observaciones durante el período de asesoría y al Ing. Carlos Quiroz Quispe por el asesoramiento estadístico.

A mis amigos: Rosa Prada, Wilmer Barrueta, Ysabel Rojas y Pilar Gil por su apoyo en la aplicación de las encuestas, y búsqueda bibliográfica. Un agradecimiento especial a mi amigo Mario Zamalloa por su apoyo incondicional y motivación constante.

A la Dra. Ysis Roa Meggo por el asesoramiento y sugerencias proporcionadas para la elaboración de este trabajo de investigación.

## ÍNDICE

	Páginas
Portada	i
Título	ii
Asesor y miembros del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xiii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1. Problema general.....	6

1.2.2. Problemas específicos .....	7
1.3. Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1. Objetivo general .....	7
1.3.2. Objetivos específicos .....	8
1.4. Justificación de la investigación .....	8
1.5. Limitaciones de la investigación.....	10
1.6. Viabilidad de la investigación .....	11
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	12
2.1. Antecedentes de la investigación.....	12
2.2. Bases teóricas .....	19
2.2.1. Tutoría y orientación educativa. ....	20
2.2.1.1. Antecedentes de la tutoría: surgimiento y desarrollo de la orientación en diversos países. ....	20
2.2.1.2. Evolución de la orientación educativa en el Perú .....	26
2.2.1.3. Concepto de tutoría.....	30
2.2.1.4. Modelos de intervención en orientación. ....	32
2.2.1.5. Marco normativo nacional y sectorial vigente .....	38
2.2.1.6. Objetivos de la tutoría .....	42
2.2.1.7. Fundamentos de la tutoría .....	43
2.2.1.8. Áreas de la tutoría.....	47
2.2.1.9. Características de la tutoría: .....	51
2.2.1.10. Modalidades de la tutoría .....	53
2.2.1.11. Formas organizativas de intervención orientadora en los centros. ....	55
2.2.1.12. La gestión institucional de la tutoría .....	56
2.2.1.13. El rol del tutor en la gestión de tutoría. ....	60
2.2.1.14. Perfil del docente tutor .....	63
2.2.1.15. Hacia la construcción del perfil del tutor en el nivel secundaria. ....	70
2.2.1.16. Los documentos de gestión educativa y evaluación de la tutoría. ....	78
2.2.1.16.1. Monitoreo y evaluación tutorial:.....	81
2.2.1.16.2. Evaluación de la tutoría basada en los estándares del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica – IPEBA .....	82
2.2.2. Satisfacción.....	92
2.2.2.1. Concepto.....	92
2.2.2.2. La motivación .....	93
2.2.2.3. Las necesidades .....	97

2.2.2.4. Necesidades que hay que atender desde la tutoría según la taxonomía de Max – Neef .....	100
2.2.2.5. Las actitudes .....	104
2.2.2.6. Las expectativas .....	109
2.2.2.7. Satisfacción del estudiante como consumidor .....	110
2.2.2.8. Satisfacción estudiantil como indicador de calidad .....	114
2.3. Definiciones conceptuales .....	117
2.4. Formulación de hipótesis .....	120
2.4.1. Hipótesis general .....	120
2.4.2. Hipótesis específicas .....	120
2.4.3. Variables .....	121
<b>CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>122</b>
3.1. Diseño de la investigación. ....	122
3.2. Población y muestra. ....	123
3.3. Operacionalización de variables .....	128
3.4. Técnicas para la recolección de datos. ....	131
3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos .....	139
3.6. Aspectos éticos.....	140
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b> .....	<b>141</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>156</b>
5.1. Discusión .....	156
5.2. Conclusiones .....	162
5.3. Recomendaciones .....	163
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>165</b>
Referencias bibliográficas .....	165
Referencias hemerográficas .....	168
Referencias electrónicas.....	169
<b>ANEXOS</b> .....	<b>173</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	174
Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos .....	178
Anexo 3. Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación. ...	184



## RESUMEN

El sistema educativo, debido a los continuos cambios por el fenómeno de la globalización exige mejoras en la calidad, siendo necesario el cambio en el rol del docente, promoviendo su función como tutor. Mediante la presente investigación se buscó identificar la gestión tutorial, según el reporte del docente y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes. Se utilizó un diseño correlacional y un procedimiento de encuestas, donde participó toda la población del nivel secundaria, con 20 docentes y 337 estudiantes, se administró un cuestionario EGT-EBR basado en los estándares del instituto para la calidad de la educación básica regular (IPEBA), para conocer cómo se viene realizando la gestión tutorial, y para medir la satisfacción de los estudiantes se aplicó el cuestionario SEST, ambos cuestionarios elaborados para la presente investigación, muestran una sólida validez de contenido por criterio de jueces y una alta confiabilidad estadística. Entre los principales resultados, se encontró que la institución educativa ha implementado una adecuada gestión tutorial, según el reporte del docente, que sirven de argumento para justificar el alto nivel de satisfacción de los estudiantes hacia el servicio brindado. Se concluyó que la

gestión tutorial presenta un alto nivel de correlación con la satisfacción del estudiante hacia el tutor designado, a su desempeño en las sesiones de tutoría y hacia los beneficios obtenidos. Estos resultados proporcionan un importante sustento para afirmar que el servicio de tutoría contribuye a la formación integral del estudiante, siendo un propiciador de la calidad en la educación.

**Palabras clave:** Gestión tutorial, satisfacción estudiantil, IPEBA, Cuestionario de satisfacción SEST, Cuestionario de gestión tutorial GTD-EBR

## **ABSTRACT**

The education system due to the continuous changes in the phenomenon of globalization requires improvements in quality, being necessary to the change in the role of teachers, promoting its role as guardian. Through this research aimed at identifying the management tutorial, there port of the teacher and their relationship to the level of student satisfaction. Correlational design was used and a method of survey, which involved the entire population of secondary school, with 20 teachers and 337 students, a questionnaire was administered EGT- based EBR institute standards for the quality of regular basic education (IPEBA) to know how management is being done tutorial, and to measure student satisfaction questionnaire was applied SEST, two questionnaires developed for this research , show a strong content validity by criteria of judges and high statistical reliability . Among the main results, we found that the school has implemented adequate management tutorial, as reported by the teacher, which serve as an argument to justify the high level of student satisfaction towards the service provided. It concluded that management tutorial introduces a high level of

correlation with student satisfaction towards the appointed guardian of their performance in the tutoring sessions and to the benefits. These results provide an important foundation to affirm that the tutoring service contributes to the formation of the student, being a facilitator of quality education.

**Key words:** Management tutorial, student satisfaction, IPEBA, SEST satisfaction questionnaire, Questionnaire tutorial GTD-EBR management.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años se han producido numerosos cambios a todos los niveles, vivimos en un mundo donde el proceso de globalización avanza con increíble rapidez, se globaliza la economía, de modo que aunque el Perú planifique ordenadamente su economía, se desestabiliza por los vaivenes económicos de otros países derivados del progreso que en los diversos campos de la ciencia se han ido sucediendo y que han ido conformando la denominada sociedad del conocimiento, que evoluciona a gran velocidad y es altamente tecnificada y plural. El sistema educativo, y más concretamente los centros educativos, se encuentran inmersos en este contexto de continuo cambio, por lo que debe ser capaz de ofrecer una respuesta eficaz a las nuevas necesidades y demandas culturales, sociales, profesionales y científicas. En ese sentido, la principal función de una institución educativa es satisfacer las necesidades del estudiante, como se plantea en el modelo de gestión de la calidad educativa del IPEBA, y para ello es indispensable evaluar mediante instrumentos que permitan conocer más de cerca cuáles podrían ser esas necesidades que requieren atención,

a fin de realizar las acciones pertinentes encaminadas a lograr la mejora de la calidad, asegurando así la formación integral de los estudiantes.

En este contexto, la orientación educativa, entendida como un proceso de acompañamiento socioafectivo y pedagógico cuya finalidad es que el sujeto contribuya en su formación integral en su dimensión personal, académica y profesional, se convierte en uno de los medios más importantes que facilitan la adquisición de dicho fin. La tutoría por lo tanto se convierte en una de las estrategias de apoyo al alumnado más eficaces para dar respuesta a sus necesidades, puesto que constituye el primer nivel de concreción de la orientación, realizada por el profesor con su grupo de alumnos, bien sea de manera grupal o individual.

Por lo tanto, se hace necesario elaborar instrumentos que recojan información sobre la gestión tutorial según lo que percibe el docente, quién es el actor principal de la educación, y la satisfacción del estudiante - el principal cliente - con el principal interés de conocer los aspectos positivos y negativos en un contexto educativo en particular. De este modo se generan indicadores que al ser evaluados, pueden contribuir a que una institución reciba retroalimentación que ayude a optimizar el servicio tutorial que ofrece.

En ese sentido, el presente estudio pretendió aproximarse al conocimiento de cómo se viene dando la gestión tutorial en un centro educativo, que ha tenido el apoyo de un promotor de tutoría, y evaluar la relación con los niveles de satisfacción de los estudiantes como un indicador de calidad.

La información del presente estudio se ha organizado en cinco capítulos, coherentemente relacionados, además con las fuentes de información y anexos respectivos:

- En el primer capítulo, comprende la descripción de la realidad problemática, en dicha sección se fundamenta porque es importante investigar este tema, a partir de un diagnóstico de la realidad que actualmente se conoce del servicio tutorial en las instituciones educativas de la UGEL 06. Inmediatamente después, se señala la formulación del problema de investigación, el cual cumple con los requisitos establecidos, esto es redactado en forma de pregunta, estableciendo una relación entre las variables, es medible, tiene dimensión temporo espacial, y se señala la población como objeto de estudio. Seguido de esto se detallan los objetivos de la investigación, los cuales nos permiten guiar nuestro trabajo de manera precisa y obtener los resultados esperados, asimismo nos permita aportar a la ciencia, para ello me he basado en la taxonomía de Bloom para seleccionar los verbos apropiados. De esta manera, en el presente trabajo se señalan también, los obstáculos que se enfrenta en toda investigación y cómo se superaron para poder realizar con libertad esta investigación, el cual lleva el nombre de limitaciones de la investigación, las cuales se piensa superar; y por último se indica la viabilidad de la investigación, el cual está asociada a factores humanos y tecnológicos principalmente.

- En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, el cual incluye los antecedentes de investigación, paso imprescindible ya que aquello nos brindará la información, de qué tanto ha sido investigado nuestro mencionado tema. Seguido a ello se describen las bases teóricas en el cual se detallan los conceptos de las variables implicadas, siguiendo un orden lógico y coherente. Por último se especifican las hipótesis que guiarán la presente investigación, el cual espera ser un aporte al conocimiento científico.
- En el tercer capítulo, se presenta el diseño metodológico, que es el plan o estrategia desarrollado para obtener la información requerida en esta investigación; la población y la muestra, delimitándose así la población; la operacionalización de variables, que constituye la traducción de las variables en indicadores o unidades de medición; las técnicas de recolección de datos, haciendo la descripción de los instrumentos; técnicas para el procesamiento y análisis de la información para procesar los datos a obtener, producto de la investigación, abordando con los aspectos éticos considerados para la realización de la tesis.
- En el cuarto capítulo, se muestra información resumida de los resultados obtenidos por la investigación, tanto a partir de la documentación revisada, como la encuesta realizada.



- El quinto capítulo, hace una discusión obtenida a partir de los resultados obtenidos con la documentación revisada, así como las encuestas realizadas a la institución educativa. Del mismo modo, se muestran las conclusiones y las recomendaciones respectivas de la investigación realizada.
- Las fuentes de información que han sido utilizadas como sustento de esta investigación, dividiéndolas a la vez en tres categorías: referencias bibliográficas, referencias hemerográficas y referencias electrónicas.
- Finalmente, se adjuntan como anexo la matriz de consistencia, elaboradas como resultado de la estructura de trabajo en esta investigación, los instrumentos utilizados para efectos de la investigación, y las tablas de frecuencia y porcentaje obtenidas por ítem.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Uno de los temas de mayor preocupación en relación a la educación en el Perú es el tema de la calidad, tanto es así que se ha convertido en un imperativo social. Los cambios continuos en la sociedad por el fenómeno de la globalización exigen nuevos capitales humanos que transformen y contribuyan al desarrollo del país, y sólo se puede lograr adoptando medidas que mejoren la calidad del servicio que se brinda.

Siendo la tutoría un servicio de acompañamiento socioafectivo, cognitivo y pedagógico que se brinda en las instituciones educativas, tanto públicas como privadas, como parte del desarrollo curricular (MINEDU, 2005), es necesario que se evalúe todo el sistema de gestión, el cual implica la planificación, organización, ejecución, y

control de las acciones de tutoría y orientación educativa a fin de garantizar la calidad del servicio.

En ese sentido, la satisfacción del estudiante relacionado con el servicio, es un indicador significativo que en la institución educativa se viene realizando la labor, acorde a las expectativas y las necesidades de orientación de los estudiantes.

Ante la exigente necesidad de evaluar los componentes de la institución educativa del país para reconocer o no, la calidad de servicio que ésta brinda al estudiante durante su etapa de formación, se requiere una evaluación diagnóstica del servicio que brinda la tutoría en las instituciones educativas a través del reporte de los docentes tutores responsables del proceso de orientación al estudiante; la evaluación de su proceso, permitirá corregir o mejorar el Programa de Tutoría y Orientación Educativa que desarrolla el Ministerio de Educación (MED) a través de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) y estas a su vez a las Instituciones Educativas de su respectiva jurisdicción, permitiendo, además, mejorar la función tutorial de los docentes.

Existen muchos estudios sobre tutoría, y a nivel internacional donde se resalta que la función desempeñada por los tutores es poco valorada, sintiéndose cada vez menos motivados para ejercer ese rol. En el ámbito nacional, se observa lo mismo, en el nivel universitario,

así como en el nivel de educación básica regular, específicamente en las instituciones educativas públicas, donde no se concede el valor que merece la tutoría como servicio que contribuye a la formación integral. No se muestra asimismo, el real compromiso de los directivos para gestionar e implementar el servicio de manera adecuada, prueba de ello es que en la mayoría de las instituciones educativas tanto privadas como públicas no se encuentra insertada la tutoría en los documentos de gestión (lo cual implicaría la planificación y organización del servicio educativo).

Un indicador de escasa valoración de la tutoría es que los directivos seleccionan tutores, sin tomar en cuenta el perfil adecuado, pues en la mayoría de los casos se designan tutores para completar las horas pedagógicas de un docente, situación que si bien es cierto depende de las mismas Unidades de Gestión Educativa Local, se muestra poco interés en la mayoría de los directivos para buscar alguna estrategia de solución. Por otro lado, existe el factor de desconocimiento, de cómo insertar el servicio de tutoría en los documentos de gestión.

Algunos estudios afirman que los docentes sin el perfil adecuado, suelen mostrar escasa motivación, y consideran que la tutoría consiste en aumentar mayor carga académica. En realidad, son pocos los docentes que dan su tiempo fuera del horario de clases para orientar a los estudiantes; asimismo, consideran que no hay

recompensa por parte de los directores por esa labor, rechazando dicha labor, perjudican a los estudiantes, ya que ese espacio se convierte en recuperación de clases de un curso, en el mejor de los casos o la hora de tutoría pasa a ser “hora libre”. Si bien es cierto que hay mucha indiferencia de algunos directivos para estimular el trabajo de los tutores exitosos, lo cual puede ser considerada otra amenaza en la mejora del servicio, es cierto también que muy pocos docentes lo ven como parte de su función. Por lo cual, consideran que esta labor debe ser realizada por especialistas psicólogos u otros profesionales más indicados. Dicho panorama genera insatisfacción no sólo para los estudiantes quiénes son los que reciben el servicio, sino que también produce insatisfacción en el docente, por los escasos resultados que pueden conseguir con dicha actitud.

Ante dicho panorama que se observa en la mayoría de instituciones públicas, el Ministerio de Educación, en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa Local, busca como estrategia implementar el servicio de tutoría, desde un enfoque participativo, con el apoyo de promotores de tutoría, en su mayoría psicólogos, para fomentar acciones concretas del comité de tutoría, capacitando tanto a directores como a docentes, así como promoviendo la participación de los tutores en los encuentros de experiencias exitosas que se organizan a nivel nacional con el fin de revalorar el rol del tutor como agente de cambio, que se traduce en proyectos de innovación que logran contribuir en la mejora de la problemática estudiantil; por lo

cual, es necesario evaluar cómo se viene realizando la gestión de tutoría en dichas instituciones educativas seleccionadas por la UGEL 06, que cuentan con dicho apoyo, especialmente, aquellas que son consideradas instituciones educativas piloto del Ministerio de Educación.

Siendo la tutoría un servicio provechoso, donde los estudiantes tienen la oportunidad de ser escuchados y de esta manera internalizar valores, que servirán en gran medida como factores de protección contra los comportamientos de riesgo, es importante realizar esta investigación porque permite implementar el servicio y fomentar la mejora continua mediante la capacitación constante.

A la fecha, se conoce los resultados de los logros y dificultades de la tutoría en las instituciones educativas, mediante los procesos de monitoreo llevados a cabo por los promotores de tutoría y por los especialistas de la Dirección de Tutoría y Orientación Educativa; asimismo, en las investigaciones nacionales e internacionales, se han encontrado instrumentos para evaluar dicho servicio, sin embargo, no se ha encontrado un estudio que evalúe la gestión de tutoría bajo estándares de calidad propuestos por el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación, en el ámbito de la educación básica regular (IPEBA), y si dicha gestión tiene relación con la satisfacción de los estudiantes. En tal sentido, la presente

investigación tuvo dicho propósito, ya que los estándares han sido propuestos acorde al contexto educativo.

De lo dicho, en la presente investigación se evaluó la gestión tutorial sobre la base de los estándares de calidad del IPEBA según el reporte del docente y su asociación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria hacia el servicio de tutoría, en una institución educativa pública de la UGEL 06, considerada centro piloto, para identificar aquellos elementos que producen satisfacción y cuáles no, con el fin de proponer medidas correctivas.

## **1.2. Formulación del problema**

A partir de estos lineamientos nos formulamos el siguiente problema:

### **1.2.1. Problema general**

¿La gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura, en el año 2013?

## **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, y el nivel de satisfacción del perfil del tutor en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura?
2. ¿Qué relación existe entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, y el nivel de satisfacción de la labor tutorial del docente en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura?
3. ¿Qué relación existe entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, y el nivel de satisfacción de los logros obtenidos de la tutoría, en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Evaluar si la gestión tutorial, según el reporte del docente se relaciona con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura, en el año 2013.



### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Evaluar si la relación entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona con el nivel de satisfacción del perfil del tutor en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura.
2. Evaluar si la relación entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona con el nivel de satisfacción de la labor tutorial del docente en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura.
3. Evaluar si la relación entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona con el nivel de satisfacción de los logros obtenidos de la tutoría, en la Institución Educativa Fernando Carbajal Segura.

### **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación, obedece a una necesidad de analizar la labor tutorial que se viene realizando durante el año 2013, en forma sistematizada, si realmente cumple con el objetivo para el que fue propuesto que es la de contribuir en la formación integral del estudiante y la prevención de comportamientos de riesgo,

abordándose temáticas acorde a las necesidades e intereses del estudiante, promoviendo estilos de vida saludable y la satisfacción de los estudiantes por dicho servicio de acompañamiento.

En un nivel práctico, permitirá realizar propuestas para mejorar la efectividad del servicio, logrando satisfacer los requisitos de calidad establecidos en los estándares del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la educación básica regular (IPEBA).

La forma convencional como se mide la labor Tutorial tiene una serie de falencias que no permiten conocer la realidad ni conocer la real satisfacción de los estudiantes. En ese sentido, la presente investigación contribuyó con el desarrollo de dos instrumentos, consolidando la evaluación y proporcionando herramientas de monitoreo a los promotores de tutoría que coadyuvan con estrategias para que la tutoría se mejore las acciones de los docentes y sea satisfactoria tanto para los estudiantes como para los mismos docentes con los resultados obtenidos.

Por lo tanto, la presente investigación tuvo el propósito de analizar cómo se lleva a cabo la gestión de tutoría, en una institución seleccionada que cuenta con resolución directoral de conformación del comité de tutoría, y que además cuenta con un promotor de tutoría.

## 1.5. Limitaciones de la investigación

En la presente investigación se presentaron limitaciones que no se pudieron eludir, pero que necesitaban ser superadas para alcanzar con eficacia las metas en el objetivo propuesto.

Entre las limitaciones se encontraron las siguientes:

- Abundantes investigaciones sobre tutoría, pero escasas investigaciones a nivel de educación básica regular, por otro lado, no se conocen muchas investigaciones asociadas directamente al tema elegido a nivel nacional, el cual fue superado buscando información en otros países que han investigado sobre las variables de estudio y de manera indirecta refiriéndose ambas variables.
- Se presentaron por otro lado, limitaciones en cuanto al instrumento de medición para el recojo de información, validado para el medio peruano, por lo cual se requirió validar los instrumentos utilizados. Dichas limitaciones se solucionaron solicitando asesoría de especialistas en el tema, tomando como base para el instrumento para evaluar la gestión a la guía de autoevaluación en Educación Básica Regular del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA) para el primer instrumento y criterios establecidos de la Dirección de

tutoría y orientación Educativa del Ministerio de Educación (DITOE) para el segundo instrumento.

#### **1.6. Viabilidad de la investigación**

La presente investigación es viable en primer lugar por factores personales ya que es un tema fundamental en las instituciones educativas, asimismo, es de interés para la investigadora. En segundo lugar, hay posibilidad de acceder a las instituciones educativas ya que la investigadora cuenta con algunos actores clave que podrán facilitar la evaluación en diferentes instituciones en las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL 06), por lo cual se puede acceder a la información.

Del mismo modo, también es viable por factores tecnológicos, ya que la información teórica y estadística se encuentra en la base de datos del Ministerio de Educación (MINEDU) y en los reportes de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) y Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) respectivamente.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

En primer lugar, es importante resaltar que en general existe abundante investigación en materia de tutoría, pero a nivel universitario, más no, en lo que se refiere a tutoría a nivel de la Educación Básica Regular.

**A nivel Nacional** existe poca evidencia sobre investigaciones en el Perú que analicen específicamente sobre el tema seleccionado de estudio. No obstante, si podemos encontrarla de manera indirecta.

**Langer, E. (2009)** realizó un estudio sobre: *“Evaluación del servicio de tutoría y orientación educacional en el CEPPSM N° 60019 San Martín de Porres –Iquitos”*, 2008 para optar el grado de Magister en la UNMSM. Entre sus resultados se destaca lo siguiente: La acción o servicio Tutorial y la Orientación Educacional brindada en la institución presenta un buen desarrollo; se da cuenta de una incorporación real y exitosa en casi todos los niveles de participación; pero que existen niveles y

dimensiones que requieren mayor fortalecimiento, así como diferencias individuales en cuanto al desarrollo de la participación de algunos docentes para involucrarse en estas actividades porque supone mayor carga o actividad docente. El nivel de participación que está ausente en el servicio de Tutoría y Orientación Educativa en la Institución y que requiere de mayor reforzamiento por parte de los directivos es el consultivo. Lo cual implica que se debe involucrar al docente y a los estudiantes para que en forma democrática se elijan los docentes tutores además que todos los docentes de la Institución deben ser tutores. Por otro lado, se menciona en su estudio que los docentes reconocen que tienen dificultades de formación en campos de la psicología educativa, educación inclusiva, etc., pero con iniciativa y actitud positiva buscan las mejores alternativas de solución a los problemas que se presentan en los estudiantes.

Los resultados de esta investigación evidencian una debilidad generalizada en las instituciones educativas públicas, a pesar de las iniciativas de capacitación que viene realizándose en la dirección de tutoría del MED, los docentes perciben que no están lo suficientemente capacitados para realizar una adecuada labor, requiriendo la presencia de especialistas que intervengan en la acción tutorial, por las diferentes problemáticas estudiantiles presentadas.

**Flores, V. (2012)** realizó un estudio titulado: *“Influencia significativa del programa de tutoría y orientación Educativa-Toe en la eficacia del*

*docente tutor del nivel secundaria de las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa (UGEL 04)” para optar el grado académico de Magister en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación el año 2012, el estudio fue de 20 docentes tutores y su diseño de la investigación descriptivo correlacional. Sus resultados demostraron que el programa de tutoría y orientación educativa no tiene un gran impacto desde la percepción del docente. Sin embargo tiene una influencia significativa en la eficacia del docente tutor del nivel secundaria, la misma que se ha contrastado en la prueba de hipótesis.*

Esto resultados demuestran la influencia de la tutoría en la mejora de la calidad educativa y el aprendizaje de los alumnos, por lo cual es necesario implementar una adecuada acción tutorial que se traduce en una serie de gestiones desde la dirección de manera coordinada con los demás actores de la comunidad educativa, para plantear objetivos claros encaminados a no solo en mejorar la calidad del servicio sino en contribuir en general en el proceso de su formación integral y como factor protector contra los comportamientos de riesgo.

**Siles, M. (2007)** *“Factores que influyen en la evaluación de la calidad del servicio académico percibido por el estudiante del 4º y 5º años del P.P.A.E. de la U.C.S.M. Arequipa 2007”* Universidad Católica de Santa María. Es un estudio descriptivo y asociativo sobre la percepción del estudiante sobre la calidad del servicio en varias áreas, asimismo se ha

evaluado el nivel de satisfacción que el estudiante - cliente percibe en su preparación teórica práctica para su formación para la vida.

El estudiante exige que tengan mejores competencias, entre ellas, que el docente se involucre directamente con ellos en tema de asesoría y tutoría académica como personal, que utilice técnicas pedagógicas modernas de enseñanza, que mejore en sus valores como es la puntualidad, que sus técnicas de evaluación sean en base a los objetivos de aprendizaje y sean justas, de todo ello se concluye que la función docente ha sido calificada como regular expresando de esta manera su satisfacción relativa en que hacer académico que se imparte en la universidad. Por lo cual, concluye el autor que es necesario reflexionar y tomar decisiones estratégicas que permitan buscar el cambio no solo con estructuras currículos novedosas, sino por el contrario con docentes que respondan a las exigencias de los servicios de calidad que piden los estudiantes.

Como se puede apreciar, en este estudio el estudiante de educación superior de igual forma que un estudiante de educación básica regular, valora de su tutor, la disposición o interés que se traduce en que los tutores se involucren de manera auténtica con sus necesidades y preocupaciones personales



## **A nivel internacional**

**López, E. (2013)** realizó un estudio: *“Aproximación a la percepción y satisfacción del profesor tutor de Secundaria Obligatoria respecto a su labor”* donde analiza la percepción que los tutores otorgan a su acción tutorial y el grado de satisfacción respecto a la misma. Se trata de un estudio descriptivo, de campo y correlacional. El muestreo ha sido intencional y el tipo de muestra por conveniencia. La muestra final alcanzada fue de 133 tutores, tanto mujeres como varones, en representación de un total de 18 Institutos de Educación Secundaria de titularidad pública de la Comunidad de Madrid. Las conclusiones del estudio revelan que los tutores en su totalidad con amplio acuerdo que la tutoría ayuda al funcionamiento del centro y de la enseñanza, pero la mayoría de profesores no quieren ser tutores por las dificultades que conlleva, por la responsabilidad que supone y por el escaso reconocimiento que tiene. Brindando alternativas de solución al respecto implicaría la eficacia de la tutoría, de sus beneficios intangibles para el propio desarrollo personal y profesional.

Esta investigación pone de manifiesto una problemática compartida en nuestro medio peruano, que se señala en la descripción del problema de la presente investigación, donde el docente se ve escasamente reforzado y valorado por la labor que brinda como tutor, el cual tiene mayor carga académica que otro docente que no fue designado para dicha tarea; en consecuencia, menor motivación docente, menor

satisfacción por su labor como tutor, en desmedro de la satisfacción del estudiante y menores logros en su proceso formativo, situación que se requiere resolver para mejorar la calidad del servicio.

**Minakata, T. & Gómez, H. (2009)** Con la finalidad de describir las tutorías y de evaluar su impacto desde la percepción de los actores educativos involucrados, los autores diseñaron una investigación donde se utilizó un método mixto: cualitativo y cuantitativo. En la parte cualitativa se elaboraron cuatro estudios de caso en secundarias públicas generales y técnicas de la zona metropolitana de Guadalajara y se diseñó y aplicó una encuesta en 101 secundarias públicas, generales y técnicas, urbanas y rurales.

Se encontró que desde la percepción de los alumnos, la tutoría ha tenido un impacto positivo. El resto de los actores educativos no han visto aún un impacto, pero le atribuyen potencial para lograrlo. La tutoría ha encontrado dificultades para su implementación, desde la disponibilidad de profesores, su inclusión apresurada en el currículum escolar, la capacitación insuficiente, la falta de trabajo colegiado, la falta de comunicación entre tutores y profesores, y el tiempo asignado. Existe confusión entre las funciones del tutor, del asesor del grupo y del orientador educativo; además, las problemáticas sociales rebasan los límites de la tutoría y los profesores al intentar incidir en éstas descuidan los ámbitos propios de su función. Se puede concluir que la tutoría como está siendo implementada es pertinente pero aún ineficaz.

Los resultados de dicha investigación, señala en la misma línea la disposición débil de los docentes para involucrarse en la tarea de implementar adecuadamente el servicio de tutoría coordinadamente con el órgano de dirección, la participación de los padres de familia, y los mismos estudiantes, lo cual se ve reflejado en acciones concretas hacia objetivos acorde a la realidad estudiantil. En toda institución para realizar una adecuada gestión de tutoría se requiere el liderazgo e interés del órgano de dirección para motivar a su personal a ejecutar esta labor de manera coordinada y participativa con todos los actores de la comunidad educativa.

**Peralta, E., Escudero, D, & Mendoza, G. (2009)** *“Percepción estudiantil de la tutoría académica en la universidad veracruzana”* Mediante un estudio exploratorio cuyo objetivo fue: Obtener un panorama general de la forma como se realizan las tutorías y conocer la percepción que tienen los estudiantes sobre el trabajo de sus tutores académicos. Se construyó una muestra no probabilística con 581 estudiantes de trece programas educativos de cinco áreas académicas del Modelo Educativo Integral y Flexible de la Universidad Veracruzana. Los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes cuenta con un tutor, asiste a las tutorías, principalmente tratan con sus tutores aspectos escolares, la percepción se ubica dentro de lo positivo y neutral con presencia menor hacia lo negativo y las calificaciones sobre la relación con su tutor también se inclinan hacia el calificativo “bien”. Asimismo se señala que sólo con la satisfacción de los alumnos

se podrá alcanzar el éxito escolar, y la permanencia de los estudiantes en la institución.

Como se puede observar finalmente con esta investigación, es la importancia del papel del tutor, y su alta disposición para involucrarse con el estudiante, lo que asegura la percepción positiva, o la satisfacción del servicio, y en consecuencia obtener mejores resultados, situación que resulta más relevante en los estudiantes de educación básica regular, que se encuentran en proceso formativo y se busca la prevención de los comportamientos de riesgo.

## **2.2. Bases teóricas**

En nuestro problema de investigación nos hemos dispuesto la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre la gestión tutorial y el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria en una institución educativa pública de la UGEL 06, en el año 2013? que pretendemos responder con la información existente, para luego someterla a la comprobación empírica, lo cual va a ser abordado en el cuarto capítulo de la investigación.

De acuerdo a lo anterior, partiremos definiendo las variables gestión de tutoría y satisfacción del estudiante. Teniendo dicha información, nos concentraremos en analizar su campo de acción con los respectivas

normatividades que se encuentran a la fecha vigente para su realización en los centros escolares.

## **2.2.1. Tutoría y orientación educativa.**

### **2.2.1.1. Antecedentes de la tutoría: surgimiento y desarrollo de la orientación en diversos países.**

Como panorámica general es necesario abordar brevemente sobre cómo se originó la tutoría en el mundo, para conocer el contexto histórico y cómo ha venido evolucionando hasta nuestros días.

#### **Norteamérica.**

En **EE.UU.**, la Orientación empezó desde 1929, con la problemática social que se atravesaba por el movimiento industrial, por lo que el énfasis estaba puesto en la orientación de tipo ocupacional. Creando para ello servicios de Información y orientación profesional, que tenían el objetivo de prevenir las dificultades en la elección ocupacional en jóvenes de escasos recursos económicos. La primera oficina, Vocational Bureau surgió en 1908 por Frank Parsons.

En **Canadá**, la orientación apareció alrededor de los años cuarenta, probablemente en Quebec. Primero adoptó un aspecto psicométrico que fue reestructurándose por influencia del famoso Carls Rogers. Posteriormente sobresalen con su enfoque vocacional y profesional.

## **Europa**

Sus orígenes y evolución, en este continente estuvieron muy vinculados al mundo laboral, similar a los EE.UU., pero se fue dando de manera más lenta, a medida que se fue incorporando al movimiento mundial de los test para posteriormente integrarse en las instituciones educativas.

**España**, es el país que más ha desarrollado sobre el servicio de tutoría, y que más organizado tiene dicho servicio. Nuestro país ha cogido muchas ideas y procedimientos para realizar la tutoría.

Es en el primer tercio del siglo XX que aparece legislación al respecto. En los años 50' se fomentan el nombramiento de los primeros psicólogos escolares y la creación de la Escuela de Psicología de Madrid a través de decreto supremo. Iniciándose a partir de ello, una creciente demanda de

implantación de los servicios de orientación en los centros escolares.

**Francia,** los orígenes de la orientación en Francia se remontan a Chaintreau, que inauguró en 1912 la primera oficina para informar y orientar a los adolescentes en su elección de una profesión (Latreille, 1984 citado por Bisquerra, 1998) al igual que EE.UU. Pero es recién en los años 40' que se van perfeccionando los métodos de orientación, exigiendo incluso la formación universitaria para los orientadores. Es allí donde la orientación profesional pasa a ser parte del sistema educativo, su función era brindar asesoría, evaluar si se estaban cumpliendo los compromisos y decisiones adoptadas. Con la reforma de 1959, los centros de orientación pasan a denominarse de "Orientación Escolar y profesional" en 1960. Esta denominación es una constatación del uso generalizado que el término "orientación escolar", se conoce hasta hoy.

**Noruega,** su origen también nace por la necesidad de recibir una asesoría sobre la elección hacia estudios universitarios o técnicos, por lo cual era necesaria la presencia de un consejero psicólogo educacional. El trabajo estaba constituido por educadores, orientadores, asistentes sociales, psicólogos y profesores de educación especial.

**Suiza**, se inicia en 1902 con la creación de la Asociación de los consejos de aprendizaje como unión de las organizaciones artesanales locales, que se convirtieron después en oficinas de orientación profesional. En 1916 pasa a denominarse: Asociación suiza de orientación profesional y la protección de los aprendices.

### **Reino Unido**

En 1910 se promulgó una ley sobre orientación profesional donde se relacionó la escuela con la ayuda a los estudiantes en el momento de buscar trabajo. Pero ya en 1959 es cuando se conoce la presencia de psicólogos educacionales que brindaban apoyo no solo en los centros de orientación sino en las escuelas donde aplicaban test, realizaban conferencias para profesores, orientan a los estudiantes de secundaria para su elección, trabajaban también con alumnos con retrasos o con problemas de conducta.

### **Rusia**

Hay indicios que después de la revolución de 1917 se utilizaron técnicas de orientación en la educación y en la industria. En las escuelas se vieron a psicólogos cuya formación incluía la orientación del niño y la psicología del desarrollo, brindando orientación tanto a padres como a



maestros. No obstante, hay otros datos que informan que el docente realizaba esta función, el cual realizaba visitas al hogar para verificar su educación moral. Por lo cual, no es posible dar una aseveración de si hubo o no orientación en este país.

El énfasis en la Orientación vocacional y educativa en los Estados Unidos y Europa, se ve, en cierta medida, debilitado con el auge del movimiento de Higiene Mental, el cual se hace extensivo en la segunda mitad del siglo XX. Este movimiento añade una nueva dimensión al concepto de Orientación, dándole una especial importancia a los aspectos de adaptación de la infancia y, en general, de adaptación de todos al entorno social. Igualmente, como consecuencia del impulso de este movimiento, para esos años se inicia toda una corriente de pensamiento que privilegia la exploración de los intereses en detrimento de las pruebas para medir inteligencia y aptitudes. Se sostenía, como tesis central, que los intereses de los sujetos eran mucho más determinantes para el éxito que las aptitudes o habilidades: la preocupación por ciertas ocupaciones tenían un mayor valor predictivo que cualquier otro rasgo de la personalidad. Incluso, se pensaba que las dificultades de los sujetos en las elecciones vocacionales tenían su origen en desequilibrios personales. Por lo cual, había que dedicarse a la búsqueda de un

desarrollo sano de la personalidad para así garantizar el éxito de las elecciones individuales.

La dificultad para unificar criterios en Orientación, en cuanto a su objeto de intervención y de estudio, sus funciones, sus roles y sus métodos, ha sido siempre una constante desde sus inicios. La Orientación ha estado siempre presente a lo largo de su desarrollo, porque aun cuando en su origen el objeto de intervención estaba claro, la vocación, el simple hecho de haber posado sobre él una mirada holística, significó una indeterminación, una ambigüedad, de lo que se podía entender por vocación.

### **Asia y África**

No existe mucha información al respecto, pero se puede decir que hay ausencia total de orientación institucional en estos continentes. Algunos países serían la excepción como la India, existe este tipo de orientación, pero casi no tiene mayor influencia ya que la mayor influencia es de los padres. Las actividades profesionales a razón de su cultura son muy rígidas en función de las castas. En 1950, se abrieron en Bombay dos organismos dedicados a la orientación. Poco después se crearía la Unidad de Orientación Vocacional en Nueva Delhi con objeto de formar a los funcionarios del servicio de empleo y capacitarlos para trabajar con los

jóvenes, con sus programas de orientación. Pero de la misma manera la presencia de ellos es escasa.

### **América Latina.**

La orientación en estos países se desarrolló recién hacia los años sesenta. Aunque hay indicios de inició en el año 1924 con el ingeniero suizo Menge quien creó en Sao Paulo el primer servicio de selección y orientación profesional para alumnos del curso de Mecánica. Pero es recién en los años 50' donde se organizan servicios de orientación en Argentina, Costa Rica, Guatemala, México y Nicaragua. En la mayoría de los países de Latinoamérica como en Europa, se concibe la orientación como un proceso de ayuda en la elección profesional. Incluso en algunos países toman el nombre de laboratorios psicopedagógicos. En el Perú, según Valcárcel, dicho servicio se dio en los años sesenta (Bisquerra, 1998).

#### **2.2.1.2. Evolución de la orientación educativa en el Perú**

Para entender mejor la actual propuesta de tutoría, en el Perú es conveniente revisar los antecedentes y cómo evolucionó del concepto OBE (Orientación y bienestar del educando) a TOE (Tutoría y orientación educativa).

Las fuentes bibliográficas del MINEDU, señalan que el tema de la orientación en la educación pública del país ha pasado por cuatro etapas.

**Primera Etapa 1950 – 1960: departamentos psicopedagógicos.**

Durante esos años se crean departamentos psicopedagógicos en algunas instituciones educativas, a cargo de psicólogos. El servicio consistía en atender a los estudiantes que presentan problemas, como: bajo rendimiento académico, dificultades emocionales, indisciplina, maltrato, etc. Esta forma de concebir la labor de la orientación se encuentra muy extendida. Y es lo que más se demanda en las instituciones educativas.

**Segunda Etapa 1970 orientación y bienestar del educando – OBE.**

OBE nace en el contexto de la reforma educativa de los años setenta y aparece como una propuesta innovadora que busca integrar más la labor de orientación al sistema escolar. Ahora quien se hacía cargo era un coordinador de OBE (plaza nombrada con dedicación exclusiva o parcialmente exclusiva). Fue tan difundido que en algunos centros educativos, persisten en aludir a la tutoría como OBE, sin embargo ya

quedó desactivado y sustituido por el término TOE el cual enfatiza la labor del tutor.

En la Ley General de Educación N° 23384, en el reglamento de Educación Secundaria D.S. N°04-83ED Capítulo III: De los servicios de Orientación y Bienestar del Educando (Artículos 33° al 39°) se norma la creación de O.B.E. como servicio de complementación educativa, implicando que tenga su propia organización, funcionamiento y ejecución de acciones que se ofrecen en todos los niveles y modalidades del sistema y se proyectan sobre los ámbitos familiar, laboral y social.

La orientación y bienestar del educando tenía el objetivo favorecer el desarrollo personal del educando y velar por su salud mental, física y su sentido moral; así como promover su participación dinámica en el proceso de cambio socio-económico del país.

### **Tercera Etapa 1980 – 1990 proceso de desactivación de OBE**

La propuesta de OBE va perdiendo presencia progresivamente en la vida práctica de la escuela dentro del proceso de desactivación de la reforma de los setenta, y muchas horas de OBE son utilizadas para otras actividades

en las aulas. El motivo fue porque se redujo exclusivamente a un mecanismo asistencialista y paternalista para solucionar las dificultades que presentara el estudiante.

Paralelamente, ya se empezaba a hablar sobre Tutoría, y algunos colegios desarrollan interesantes experiencias con esta nueva estrategia de trabajo.

#### **Cuarta Etapa 2001 Oficina de tutoría y prevención integral – OTUPI**

La cuarta etapa inicia en el 2001 con la creación de la Oficina de Tutoría y Prevención Integral. De esta manera, se retoma el tema de la orientación. Los retos de esta nueva etapa son: Integrar las acciones de orientación educativa y fortalecer la tutoría en todas las instituciones educativas.

#### **Tutoría y orientación educativa (TOE)**

La etapa actual desde el año 2006 empezó el proceso de desactivación de OTUPI, para crearse la Dirección de Tutoría y Orientación Educativa (DITOE), donde se promueven las dos modalidades de orientación a los estudiantes tanto individual como grupal.

### **2.2.1.3. Concepto de tutoría.**

La tutoría se define como la atención continua y permanente que hace el profesor; en coordinación con el resto de profesores, con la intención de conocer a fondo y ayudar u orientar personal, y académicamente a cada alumno en función de sus características, intereses y necesidades personales (Cuadernos de Pedagogía, citado por Gallego & Riart, 2006).

La tutoría según Gallego & Riart (2006) es el nivel más básico y al mismo tiempo, más importante de la orientación. Atiende a la totalidad del alumnado ya que se considera inherente al proceso educativo e instructivo.

Para Deen (1990, citado por Van Veen, Martínez & Sauleda, 1997) la tutoría es concebida como el conjunto de actividades de carácter diverso, que orienta al centro y a los alumnos. Siendo su objetivo ayudar a los estudiantes a participar en la escuela con el máximo provecho. En la misma línea señala Gieles, Lap y Koning (1985 citado por Van Veen et al., 1997) que la finalidad de la tutoría es crear condiciones y actuar de tal manera que los alumnos, tanto de modo individual como grupal, aprovechen al máximo lo que les ofrece la escuela. En tal sentido ambos autores consideran tres elementos importantes: desarrollo personal del alumno en forma

integrada. En segundo lugar, se especifica que la tutoría trata de actividades inseparables, pero distintas, junto o dentro del proceso cotidiano de la enseñanza en el aula. Un tercer elemento, viene referido a las tareas orientadas tanto a los alumnos como a la mejora de la calidad del propio centro escolar. Lo destacado aquí es la caracterización de la tutoría como una intervención muy contextualizada y específicamente diseñada. Señalan además y esto se considera particularmente interesante: existe una conjunción entre las funciones y tareas de la tutoría y las actividades institucionales de aprendizaje dependen, por ello del contexto y de la respuesta que el proyecto educativo de cada centro concede a su entorno.

El Ministerio de Educación (MED), considera también que la tutoría forma parte de la orientación educativa y la define de la siguiente manera: “Es una modalidad de orientación educativa. De acuerdo al Diseño Curricular Nacional, ésta es concebida como “Un servicio de acompañamiento socioafectivo, cognitivo y pedagógico a los estudiantes. Es parte del desarrollo curricular y aporta al logro de los aprendizajes y a la formación integral, en la perspectiva del desarrollo humano” (MINEDU, 2005). Este concepto es el que se utilizó para efectos de la presente investigación.



Por lo tanto, dicho servicio de acompañamiento se ofrece al estudiante a lo largo de todo el proceso educativo, y se da en todo espacio y momento del contexto escolar, siendo asimismo responsabilidad del conjunto de miembros de la comunidad educativa: tutores, docentes no tutores, padres de familia, directivos, psicólogo escolar si lo hubiera y los propios estudiantes.

Con la intención de contribuir a tan importante labor, el Sistema Educativo Peruano ha buscado formalizar esta acción y brindar a los estudiantes la oportunidad de contar con un momento especial para el encuentro, el diálogo y la reflexión, a través de la hora de tutoría. Se busca así garantizar el derecho de todos los estudiantes a recibir una adecuada orientación, proponiendo que cada sección cuente con un tutor, responsable de acompañar y orientar los procesos personales y grupales.

#### **2.2.1.4. Modelos de intervención en orientación.**

Según Bisquerra (1998) sugieren procesos y procedimientos concretos de actuación, es decir, se pueden considerar como “guías para la acción”. A lo largo de la historia han ido surgiendo diversos modelos. La investigación ha contribuido en determinar la eficiencia de estos modelos. Entre estos modelos

(Castellano, 1995 citado en Bisquerra, que han dado origen a lo que se conoce ahora como TOE (Tutoría y orientación educativa) revalorando el papel de tutor. Se tiene al modelo de Counseling, que se centra en remediar situaciones déficit, el modelo de consulta, centrado en la acción indirecta sobre grupos o individuos, desde una perspectiva terapéutica, preventiva o de desarrollo. El modelo tecnológico, que pretende fundamentalmente informar y que goza de un importante auge en otros países. El modelo de servicios que se centra en la acción directa sobre algunos miembros de la población, generalmente en situaciones de riesgo o déficit. El Modelo de programas; que implica una intervención directa sobre grupos y el modelo de servicios actuando por programas, el cual presenta la particularidad de considerar el análisis de necesidades como paso previo a cualquier planificación, y una vez detectadas, priorizada dichas necesidades, diseñar programas de intervención que den satisfacción a las mismas.

Otros modelos (Van Veen, Martínez & Sauleda, 1997) que se han señalado son los siguientes:

## **1. El Modelo de especialistas**

Este modelo está al servicio de las decisiones curriculares y el rendimiento académico. Dicho modelo está diseñada desde la dirección, eventualmente apoyada por los coordinadores y profesores especialistas. El director y/o coordinadores recogen sus informaciones a través de claustros generales, profesores individuales, observaciones, conversaciones con los padres e informes presentados. La conjunción de la información recibida no se realiza de modo sistemático y los profesores remiten a los especialistas: tutor especializado, psicólogo escolar, profesor de apoyo, etc.

Este sistema europeo, tiene la concepción personalizada, y asistencialista de lo que se conocía como Orientación y Bienestar del Educando (OBE) donde una persona especializada se encargaba de la labor tutorial podía ser docente o psicólogo. Sistema desactivado, sin embargo, el sistema actual de tutoría y orientación educativa (TOE), puede bien fortalecerse con el apoyo de especialistas o promotores TOE, que a la fecha trabajan por redes, esto es un promotor para cada 5 instituciones educativas, con la finalidad que ahora se beneficien más instituciones no para la atención de casos individuales, sino para las capacitaciones y el respectivo acompañamiento en la hora de tutoría a los docentes tutores, propiciando una mejor labor.

## **2. El Modelo del tutor personalizado.**

En este modelo cada alumno tiene su propio tutor, por quien es asistido en principio durante el período escolar. Los estudiantes, no obstante no siempre son alumnos de dicho tutor. En caso de problemas severos se remiten a los especialistas de dentro o de fuera de la institución. El tutor cumple generalmente su tarea a su modo.

La tutoría está al servicio de la elección de asignaturas, la división en niveles y la orientación profesional. La independencia del profesor permanece pero en las secciones de áreas y materias se intenta coordinar las asignaturas, la metodología y las evaluaciones.

A la fecha, este sistema se puede observar en las instituciones educativas privadas, donde el tutor de cada aula, no asume las clases regulares, sino se trata de un estudiante o egresado de psicología quien asume tal labor, de las sesiones de tutoría, así como el seguimiento del cumplimiento de las actividades escolares, y el estudiante es derivado luego a los profesionales psicólogos escolares para resolver problemáticas específicas.

### **3. El Modelo de los tutores de clase**

En este modelo cada clase tiene adscrito un tutor que es responsable de la tutoría de todo el grupo en su conjunto e individualmente. El mentor de clase forma la primera línea tutorial, estando la segunda línea formada por especialistas dentro de la escuela. Estos aconsejan, informan u orientan a los tutores de clase. Asimismo, existen unas relaciones con la tercera línea tutorial, los especialistas de instituciones ajenas al centro escolar.

La coordinación se organiza inicialmente en cada curso por el claustro de tutores. En este espacio se intercambian experiencias, se pasa información, se discuten los problemas y se establecen compromisos.

### **4. El Modelo cluster – team**

En este modelo enseñan y tutorizan simultáneamente un equipo fijo de un número limitado de profesores, durante algunos cursos. La escuela está dividida en sub equipos. Se presta atención tanto al desarrollo cognoscitivo del alumno como al socioemocional. La enseñanza y la tutoría se consideran inseparables, todos los profesores tienen una tarea integrada de enseñanza y tutoría.

En este modelo, también los tutores pueden recurrir a los colegas especialistas para consulta o para remisión de casos muy problemáticos.

Lo que realmente resulta importante es que la tutoría no sea un elemento aislado dentro de la organización escolar, hay que establecer continuamente una interrelación entre el aprendizaje escolar y el desarrollo integral de los alumnos y facilitar el acceso a la oferta de enseñanza y tutoría general.

Ambos modelos tutores de clase y el cluster - team, se viene implementando en las instituciones educativas públicas, específicamente en aquellas en las que cuentan con mayores alianzas estratégicas, centros de salud, ONG'S, etc. donde los tutores de cada aula, conforman la primera línea, y los promotores de tutoría, y profesional especializado la segunda línea. El objetivo es propiciar la coordinación y participación de los actores de la comunidad educativa en su conjunto.

El modelo actual de la tutoría y orientación educativa (TOE), propicia la ejecución de diversos programas como los de prevención psicopedagógica (educación sexual integral, prevención del bullying, etc.) lo cual implica estrategias participativas en las que el estudiante sea el facilitador y el mismo estudiante sea el principal actor de la hora de tutoría.

Estrategia propuesta por el ministerio de Educación por medio de DITOE, que se describe a continuación como se viene realizando en las instituciones educativas públicas.

En suma, por la dificultad de la función tutorial y por la inherente complejidad de la escuela como organización humana es inadecuado partir de un modelo estandarizado, por lo cual se considera que la tutoría debe relacionarse estrechamente con las características estructurales y la respuesta organizativa de la institución.

#### **2.2.1.5. Marco normativo nacional y sectorial vigente**

El objetivo señalado para este año no está ajeno a las políticas de calidad señalada por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACES). Se menciona lo siguiente: Orientar las acciones de la Tutoría y Orientación Educativa, durante el año 2009, en función de los lineamientos nacionales y sectoriales, para contribuir al mejoramiento de la calidad educativa en el país.

## Fundamentación

- ✓ Como primera referencia sobre tutoría D. S. N°007-2001-ED *“todos los docentes ejercen una función orientadora. La Tutoría es un servicio de acompañamiento permanente y orientación a los estudiantes para contribuir a su desarrollo afectivo cognitivo y al mejoramiento de su desempeño escolar, está a cargo del tutor, quien desempeña su rol en coordinación con otros docentes y en permanente comunicación con los padres de familia, buscando en todo momento favorecer el desarrollo integral de los estudiantes”* (Cohayla, 2013).
  
- ✓ De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación (D.S. N° 006-2006-ED), la Dirección de Tutoría y Orientación Educativa es responsable de *“normar, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar, monitorear, evaluar y difundir las políticas, estrategias y acciones de tutoría y orientación educativa”* (Cohayla, 2013).
  
- ✓ Se desarrolla y promueve la tutoría como estrategia de orientación educativa para todo el sistema educativo con el fin de fortalecer el componente formativo, la atención personalizada y la prevención de los desajustes que se producen en el proceso de desarrollo de los estudiantes,



mediante el acompañamiento individual y grupal, con el fin de optimizar el proceso educativo hacia una educación de calidad.

En el plan estratégico sectorial multianual (PESEM) 2007-2011(R.M. N° 0190-2007-ed) considera que la TOE guarda relación con el 2do Objetivo Estratégico General: “*Estudiantes e instituciones que logran aprendizajes pertinentes y de calidad*” (Cohayla, 2013).

Según el Plan Nacional de Acción por la infancia y la adolescencia (D.S. 003–2002– PROMUDEH) plantea la necesidad de reducir el consumo de drogas legales e ilegales en adolescentes y como indicador se señala: Porcentaje de adolescentes que estudian en centros educativos, y que participan en el desarrollo de actividades que promueven el cuidado del cuerpo y la salud en el fortalecimiento de la autoestima.

Por lo cual es apremiante la existencia de un programa validado en marcha, de diagnóstico, orientación y consejería para púberes y adolescentes.

R.M. N°0440-2008-ED La implementación de la Tutoría como parte del proceso formativo de los estudiantes, promoviendo

la identificación de sus necesidades e intereses, articulando los aspectos cognoscitivos, socioemocionales, volitivos, actitudinales, valóricos y de hábitos, que forman parte de su vida individual y colectiva, coadyuvando de esta manera al logro de sus aprendizajes integrales.

La TOE en los tres niveles del Plan de Estudios y la define como una modalidad de Orientación Educativa a cargo del docente tutor, contribuye a garantizar el cumplimiento del derecho que tienen los estudiantes a recibir un buen trato y una adecuada orientación, a lo largo de su vida escolar.

Las normas para el desarrollo de las acciones de tutoría y orientación educativa en las DRE, UGEL e Instituciones educativas según Resolución Directoral N° 0343-2010-ED orienta el desarrollo de las acciones de la TOE en las instancias de gestión educativa descentralizadas, a fin de contribuir a la calidad del servicio educativo y a la formación integral de los estudiantes. Definiendo a la tutoría como el proceso de ayuda sistemática y guía permanente, que contribuye a la formación integral de las y los estudiantes y que se desarrolla durante su permanencia en el sistema educativo. Busca fortalecer los factores protectores y minimizar los factores de riesgo en los estudiantes.

*“Todo profesor es también orientador”* Por ello, todo profesional de la enseñanza debe tener una formación básica que le permita ejercer con acierto esta responsabilidad de su función docente.

**D.S. N° 011-2012-ED** Reglamento de la Ley General de Educación artículo 49



**Fuente:** VI Congreso Internacional de Tutoría. Lima, 2013

#### **2.2.1.6. Objetivos de la tutoría**

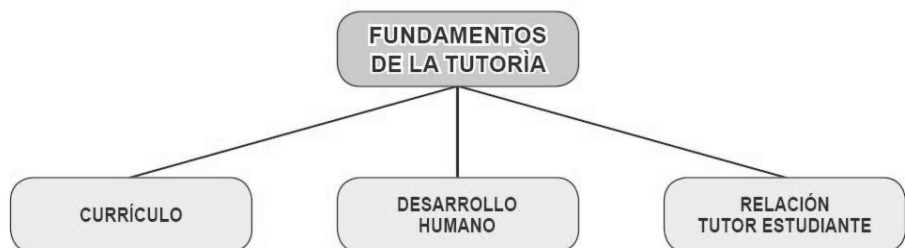
Según la normatividad entonces se definen los siguientes objetivos principales de la tutoría:

- Atender las necesidades afectivas, sociales, y cognitivas de los estudiantes a lo largo de su proceso de desarrollo.

- Establecer un clima de confianza y relaciones horizontales entre el tutor y los estudiantes, para que se den las condiciones que permitan a los estudiantes acercarse a su tutor, o a otros docentes, cuando lo necesiten.
- Generar en el aula un ambiente óptimo, donde se favorezcan las relaciones interpersonales caracterizadas por la confianza y el respeto, que permita la participación activa, expresión sincera y libre de los niños.

### 2.2.1.7. Fundamentos de la tutoría

Los fundamentos en los que se apoya la concepción de la Tutoría, según el Ministerio de Educación, pueden ser expresados a través de tres conceptos básicos.



A continuación, se describe cada uno de ellos:

#### 1. El Currículo

El currículo según el Diseño Curricular Nacional (DCN) expresa el conjunto de nuestra intencionalidad educativa y

señala los aprendizajes fundamentales que los estudiantes deben desarrollar en cada nivel educativo, en cualquier ámbito del país, con calidad educativa y equidad (DCN, 2005, Citado en MINEDU, 2007).

La tutoría no es un área curricular pero sí forma parte de él, de esta manera busca fortalecer los aprendizajes teniendo en cuenta los aspectos socioemocionales, contribuye de esta manera al objetivo que no es otro que formar al estudiante de manera integral; por lo tanto, la orientación debe ser transversal a todas las áreas curriculares y por ello, el docente puede considerar el desarrollo de unidades didácticas que se orienten a atender las necesidades y dar respuestas a las problemáticas específicas de su grupo de estudiantes e integren el trabajo de las áreas curriculares con la tutoría.

Una estrategia que propone Vaello Orts, sería de mucha ayuda con respecto a esto, con el fin de involucrar a todos los docentes, con las llamadas cuñas tutoriales, momentos específicos en los que el docente tutor o no tutor cumple dicha labor para propiciar un adecuado clima de clase que favorezca los aprendizajes, estrategias de tutoría que se viene aplicando en España.

Por tal motivo, el diseño curricular nacional (DCN) considera la tutoría y orientación educacional en el plan de estudios de los tres niveles de la educación básica regular (EBR):

## 1. Diseño Curricular Nacional de la EBR

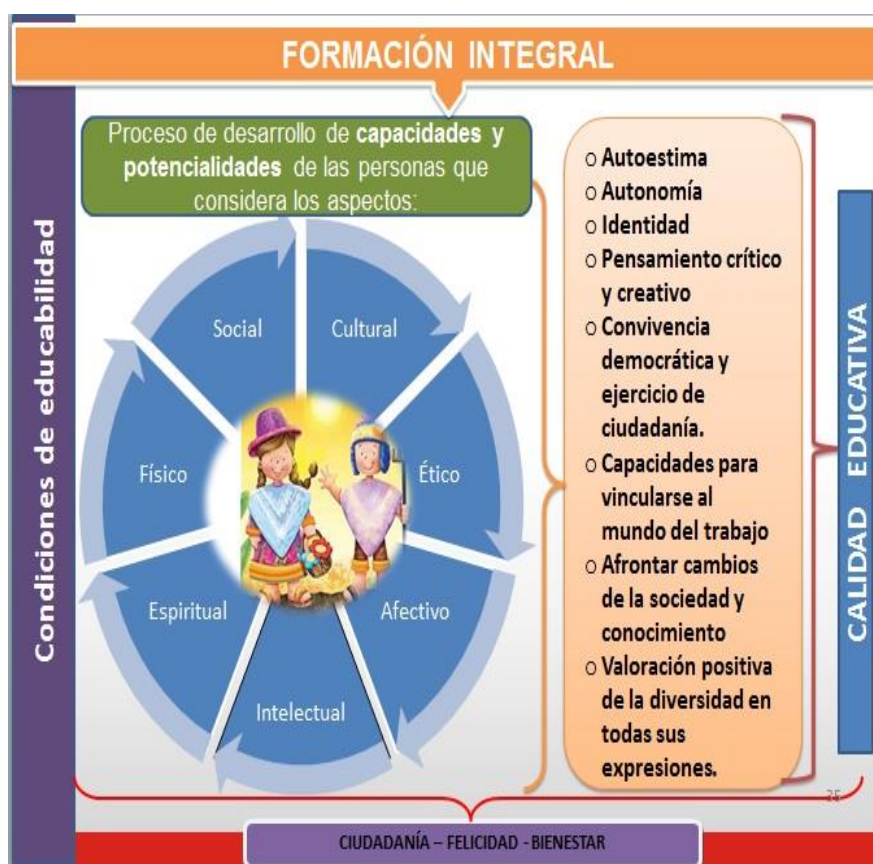


## 2. El Desarrollo Humano

La definición de tutoría que aparece en el DCN, señala que esta labor de acompañamiento y orientación se realiza en la perspectiva del desarrollo humano.

Desde esta perspectiva evolutiva del desarrollo humano, la acción tutorial contribuye al logro de una mejor calidad de vida de los estudiantes, favorece la expansión de sus

capacidades y derechos en un marco de igualdad de oportunidades que les permite crecer y progresar en libertad. De esta manera se enlaza y complementa la perspectiva evolutiva del desarrollo humano, atenta a los individuos y sus grupos de referencia, con la perspectiva global de desarrollo humano propuesta desde las políticas públicas.



**Fuente:** VI Congreso Internacional de Tutoría. Lima, 2013

### 3. La relación tutor – estudiante.

La tutoría se realiza sobre la base de las relaciones que el tutor establece con los estudiantes. El aspecto relacional es, por excelencia, el que permite desarrollar la acción

formativa, la manera como el tutor acoge y se relaciona con sus estudiantes constituye en sí mismo una vivencia y un aprendizaje en el campo de las interacciones humanas. Esto, se corrobora en los resultados de encuestas aplicadas a los mismos estudiantes, donde se observa que ellos valoran más a un tutor que esté comprometido con el aula, que le apoye en las actividades, y muestre preocupación por sus dificultades (MINEDU, 2005).

#### **2.2.1.8. Áreas de la tutoría**

Las áreas de la tutoría son diferentes a las áreas curriculares, son más bien ámbitos temáticos que nos permiten atender los diversos aspectos del proceso de desarrollo de los estudiantes, y poder realizar la labor de acompañamiento (MINEDU, 2005) De acuerdo al reglamento de educación básica regular (artículo 34º) y el Diseño Curricular Nacional, la labor tutorial se desenvuelve en siete ámbitos:

Las áreas de la tutoría buscan en general, aportar al logro de las competencias, capacidades y actitudes consideradas en las áreas curriculares. De allí que encontremos temáticas comunes, puesto que el proceso de desarrollo de los estudiantes es uno solo, y porque dichas áreas se encuentran



íntimamente relacionadas entre sí, y por lo tanto, su tratamiento será interdependiente.

## **1. Área personal – social**

Busca favorecer el desarrollo de una personalidad saludable y equilibrada, que le facilite actuar con plenitud y eficacia en su entorno social.

En ese sentido, las temáticas a desarrollar en la hora de tutoría debe propiciar la reflexión, y procesar diversas situaciones de la vida cotidiana, potenciando el desarrollo de ciertas capacidades, competencias y habilidades trabajadas en las áreas curriculares, de manera especial en las áreas personal social y comunicación integral.

## **2. Área académica**

Se busca apoyar y guiar a los estudiantes para que logren buen rendimiento en sus actividades escolares. Por ello, es necesario que se les enseñe a los estudiantes a reconocer sus logros y dificultades. A partir de lo cual se ofrecerá a los estudiantes la posibilidad de conocer y desarrollar sus capacidades para la construcción de aprendizajes, fomentando habilidades y actitudes que les permita optimizar su propio

proceso de aprendizaje. En algunos casos será necesaria la derivación pertinente si se trata de una dificultad de aprendizaje.

### **3. Área de salud corporal y mental.**

Se busca promover hábitos, actitudes y prácticas acordes con estilos de vida saludable, entendiendo que la salud refiere el completo estado de bienestar físico, mental y social, desde una visión integral de la salud.

Por lo tanto, las sesiones de tutoría, también deben desarrollar temáticas como: nutrición, promoción de hábitos de higiene, de la actividad física y la salud mental, como formas en que se expresan las actitudes de autocuidado y autovaloración.

### **4. Área vocacional**

Se busca ayudar a partir de las sesiones de tutoría y de la labor tutorial en general, incluida las áreas curriculares ir construyendo en los estudiantes, incluso desde el nivel primaria, un proyecto de vida acorde con sus aspiraciones, sus características personales y las oportunidades que le ofrece el contexto. Este proceso de construcción favorecerá el desarrollo

del estudiante y lo pondrá en mejores condiciones para realizar progresivamente sus metas.

## **5. Área de ayuda social**

Las áreas curriculares de personal social y educación religiosa, son las áreas que buscan que el estudiante tome conciencia de su papel como ser social y que forma parte de una naturaleza que deben cuidar, y la tutoría en este sentido, busca potenciar todo lo aprendido, logrando que estudiantes se motiven y participen reflexivamente en acciones solidarias y de bien común en la familia, la escuela o la comunidad.

## **6. Área de cultura y actualidad**

Se busca promover en los estudiantes a través de la acción tutorial el interés y la motivación por conocer lo que sucede a su alrededor, en otras realidades, otras vivencias y otras personas. Por lo cual se hace necesario que el estudiante se implique con su entorno, local, regional, nacional y mundial a través del conocimiento de los principales hechos que van sucediendo.

## **7. Área de convivencia y disciplina escolar**

Para la acción tutorial, promover esta área es el resto más grande, ya que no solo es necesario lograr un ambiente democrático y saludable con los estudiantes, sino como toda la institución educativa. Se busca generar condiciones para desarrollar relaciones democráticas y armónicas en el aula entre estudiantes, entre docentes, entre estudiantes y autoridades, basadas en el respeto y aprecio a las personas. En ese sentido el tutor velará porque los acuerdos de convivencia del aula sean claros, coherentes y sean conocidos por todos los estudiantes de la sección y docentes que trabajan con ella; se preocupará que estas normas sean planteadas a partir de la reflexión y el consenso y que sean fruto del diálogo, la participación y la discusión.

### **2.2.1.9. Características de la tutoría:**

Según el modelo aplicado que sería muy similar al de tutores de clase, y esta tendría las características siguientes o pretende ser:

✓ **Formativa**, ya que se ayuda a los estudiantes a que adquieran competencias, capacidades, habilidades, valores y actitudes para enfrentar las exigencias y dificultades que se presentan en su desarrollo.

- ✓ **Preventiva**, porque se busca desarrollar factores protectores y disminuir los factores de riesgo. Trata de anticiparse a los problemas mediante estrategias útiles que el estudiante podrá utilizar para enfrentarlos.
  
- ✓ **Permanente**, porque, el estudiante recibe apoyo durante todo su recorrido educativo, para manejar las situaciones propias de su proceso de desarrollo.
  
- ✓ **Es personalizada**, ya que busca brindar la debida atención personal a cada estudiante. El desarrollo de las personas es un proceso complejo, en el que encontramos patrones comunes y previsibles, pero hay también factores hereditarios, ambientales, sociales y culturales, que hacen único y particular a cada estudiante.
  
- ✓ **Es integral**, porque se promueve la formación total de los estudiantes como personas, atendiéndolos en todas sus dimensiones: físico, cognitivo, afectivo, social y moral.
  
- ✓ **Es inclusiva**, porque, asegura que todos los estudiantes, sin distinción alguna, reciban orientación y acompañamiento, ya que todas las secciones cuentan con un tutor y disponen de la hora de tutoría.

- ✓ **Es recuperadora**, puesto, que en el caso de que surjan dificultades en los estudiantes, la relación de soporte y apoyo que brinda el tutor permite disminuir su impacto, además permite detectarlas tempranamente e intervenir oportunamente disminuyendo riesgo de complicaciones.
  
- ✓ **No es terapéutica**, ya que no consiste en dar terapia a los estudiantes con dificultades. El tutor es un soporte y apoyo que acompaña al estudiante a en su proceso formativo, no a darle algún tipo de tratamiento, cual psicólogo.

#### **2.2.1.10. Modalidades de la tutoría**

Con respecto a la tutoría se distinguen dos modalidades:

##### **1. Tutoría grupal (La hora de tutoría):**

La tutoría grupal consiste en el encuentro grupal de los estudiantes y su tutor, y de los estudiantes entre sí, en un clima de confianza y respeto que propicie el crecimiento personal y grupal, así como el desarrollo de actitudes y valores que favorezcan el interés por el otro y el trabajo colaborativo. Asimismo, constituye un espacio de orientación y acompañamiento flexible, puesto que debe responder y adaptarse a las necesidades de los estudiantes. Se realiza a

través de actividades interactivas, las que estarán organizadas en una programación básica, que el tutor podrá modificar cuando así lo exijan las necesidades del grupo.

La sesión grupal de tutoría está a cargo del docente tutor, quién brinda acompañamiento y orientación grupal en un marco de relaciones de confianza y respeto. Este espacio permite al docente tener un conocimiento más profundo de sus estudiantes y orientar, acompañar e influir positivamente en ellos, para favorecer su crecimiento personal y social.

La hora de tutoría, se encuentra normada para los tres niveles de la EBR. No obstante, existen otros espacios importantes para acompañar y orientar a los estudiantes, como el momento de entrada, de recreos, el desarrollo de las áreas curriculares, y la tutoría individual.

## **2. Tutoría individual**

La tutoría individual es definida también como un espacio de diálogo, en el que el tutor puede conocer y orientar al estudiante en aspectos de índole más personal. Posibilita que el estudiante sepa y sienta que cuenta con una persona dispuesta a apoyarlo, a reforzar su autoestima y seguridad personal. En ese sentido, el tutor se constituye en un soporte esencial para cada niño.

Esta modalidad de la tutoría se desarrolla en los casos en que los estudiantes requieren apoyo en función de sus necesidades particulares, no siendo conveniente un abordaje grupal. A diferencia de la anterior modalidad, no se encuentra considerada formalmente en la normatividad, cada tutor la realiza como no, de acuerdo a su disposición. No obstante, encontramos también tutores muy identificados con su aula que dedican tiempos y espacios personales para realizar esta modalidad de orientación y acompañamiento a sus estudiantes.

No se encuentra normada, por lo cual es el espacio que revaloriza al docente tutor en su función como verdadero educador y maestro.

#### **2.2.1.11. Formas organizativas de intervención orientadora en los centros.**

Siendo la orientación una función y no una persona (Bisquerra, 2006) hace patente la necesidad de establecer una estructura que trabaje a diferentes niveles que se concreta en la estructura tríadica que caracteriza a los sistemas de orientación: Acción tutorial, departamentos de orientación y equipos de apoyo externo. Este sistema funciona en Europa, específicamente en España. Sin



embargo, en el Perú es funcional solo el primero, y en el caso del segundo funciona a través de las redes o alianzas estratégicas que se establezcan en los centros educativos, estableciendo convenios de apoyo institucional como ONG's a favor de los estudiantes y/o padres de familia.

#### **2.2.1.12. La gestión institucional de la tutoría**

Se conoce como gestión de la tutoría a la aplicación de un conjunto de acciones de planificación, organización, ejecución, coordinación y evaluación necesarias para el eficiente desarrollo de las actividades tutoriales.

El éxito de la tutoría depende en gran medida de que todos los miembros de la comunidad educativa puedan apoyar desde el rol que les corresponde la labor de orientación y acompañamiento de los estudiantes. La tutoría es una responsabilidad de todos y no sólo un servicio o una tarea a cargo de los tutores, por lo tanto para que pueda brindarse dicho servicio de manera adecuada debe implementarse, en primer lugar formalizando la tutoría con la conformación del comité de tutoría y orientación educativa con una resolución directoral que encabeza el director, coordinador de tutoría, y demás docentes tutores. Dicha implementación esta normada con Resolución Directoral (R.D. N°343-2010-ED).

Según Viel (2009) existen tres procesos de gestión que es necesario propiciar y sostener en la construcción, el desarrollo y seguimiento de las tutorías:

**El sentido y la direccionalidad del proyecto**, este primer punto implica insertar en los documentos de gestión en primer lugar en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), seguido por Proyecto Curricular de Centro (PCC), Reglamento Interno (R.I), etc. Desde una perspectiva participativa, donde los diferentes actores de la comunidad colaboran en mejorar la calidad de la enseñanza aprendizaje, y contribuyen en la formación integral desde sus funciones.

**La generalización de colaboración**, implica que se busca la construcción de consenso. Lo cual empieza con la conformación del comité de tutoría que trabajan de manera colaborativa, en equipo docentes, padres de familia y estudiantes a los cuales se les compromete a vincularse con su propio desarrollo. Evitando que la responsabilidad recaiga únicamente sobre un equipo, sino que se diseñan estrategias para desarrollar institucionalmente la tutoría con todos los actores generando un marco de colaboración. En este sentido algunas escuelas conforman distintos equipos de trabajo, como por ejemplo equipo de gestión pedagógica, consejo consultivo CONEI, gestión del proyecto institucional. Estos

equipos con la suma de nuevas integraciones, pueden desarrollar los procesos para generar condiciones necesarias para avanzar desde una perspectiva institucional.

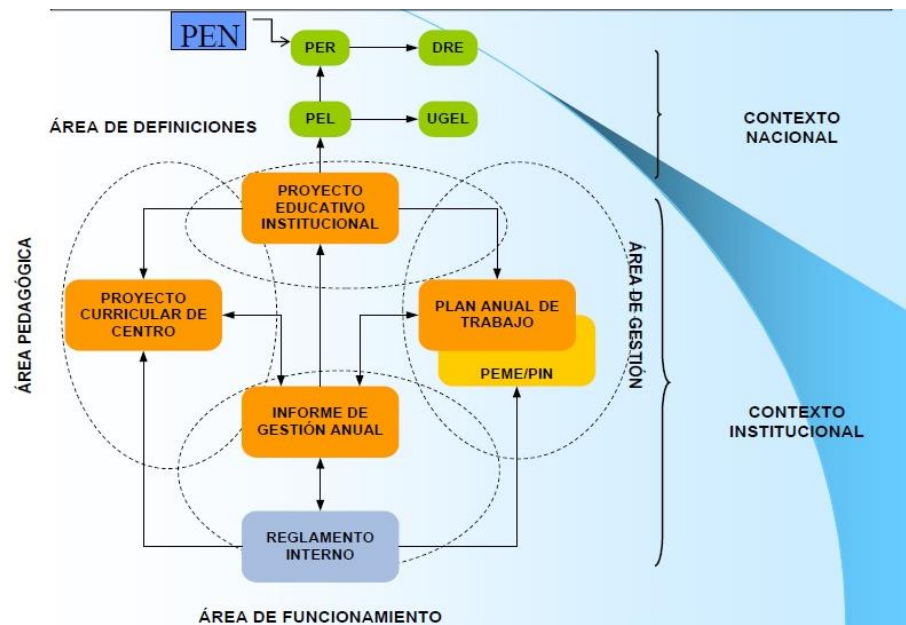
**La institucionalización**, implica que los equipos conformados actúan desde una perspectiva participativa, donde se concretan estrategias y proyectos con la inclusión de todos los actores educativos a través de las llamadas mesas tutoriales, que tienen el propósito de propiciar la sensibilización de los miembros de la escuela sobre la tutoría como función de la escuela y como tarea colaborativa entre los docentes, propicia además que se revise permanentemente el PEI y su vínculo con la tutoría y con la tarea cotidiana de la escuela. Este tipo de estrategia garantiza además un proceso claro y transparente de elección de tutores que cuenten con el perfil adecuado. Se busca promover los procesos de seguimiento y evaluación participativa. La mesa tutorial en suma desarrolla funciones que sostiene el sentido institucional de la tutoría como responsabilidad compartida. Con lo cual se cumple la función de la tutoría que es orientar de manera integral al estudiante, y satisfacer sus necesidades.

## Implementación de la TOE en la I.E



Fuente: VI Congreso Internacional de Tutoría. Lima, 2013

## Planeamiento Integral en la IE



Fuente: VI Congreso Internacional de Tutoría. Lima, 2013

### **2.2.1.13. El rol del tutor en la gestión de tutoría.**

El rol del profesor actualmente exige cambios importantes, ya que deja de ser fuente única de conocimiento, para convertirse en una guía para el estudiante, facilitándole el uso de recursos y herramientas que necesitan para explorar y elaborar nuevos conocimientos y destrezas. La función docente no se puede identificar sólo con la enseñanza, sino que ha de abarcar la orientación y tutoría de los alumnos (Sola T., Moreno, A., 2005).

En ese sentido, todo docente está llamado a cumplir dicha función de tutor, no solo con un determinado grupo de clase, sino con todos los estudiantes a los que imparte un conocimiento, siendo lo esencial contribuir en su formación como ser humano, aprendiendo a convivir con los demás de manera democrática y actuando con responsabilidad ética.

El docente tutor, posee un rol importante en la implementación de la tutoría, puesto que tiene la responsabilidad de realizar el acompañamiento de un grupo específico de estudiantes y motivarlos a que ellos se involucren en su proceso formativo. Por lo tanto, la elección del tutor debe realizarse con especial cuidado y responder

a criterios pedagógicos, tomando en cuenta aquellos profesores que más se acercan al perfil ideal del tutor.

Teniendo en cuenta que la institución educativa es una red de relaciones entre los diferentes miembros que la componen, las funciones del docente tutor y no tutor forman parte de la propia gestión educativa y de la acción tutorial, la cual consiste en buscar estrategias para diseñar la planificación y organización de la acción tutorial. Dicho equipo de docentes encabezado por el órgano de dirección, se conoce como Comité de Tutoría y cada institución educativa debe organizarla para coordinar las actividades tutoriales. Una vez conformado, se instalará mediante un acta, que será remitida inmediatamente a la UGEL, mediante resolución directoral.

**El Comité de tutoría, convivencia y disciplina escolar está integrado por:**

- El director, quien lo preside, o su representante.
- El coordinador de tutoría, convivencia y disciplina escolar. Si el director considera pertinente, podrá existir un Coordinador por cada nivel o turno.
- Los tutores. En el caso de las IIEE con numerosas secciones puede integrarlo un tutor por grado o ciclo.

- El psicólogo escolar y/o promotor de tutoría y orientación educativa si lo hubiera.
- Un representante de los auxiliares de educación por turno o nivel cuando sea pertinente.
- Representantes de los estudiantes de acuerdo a la organización de la institución educativa u otros integrantes de acuerdo a las necesidades y características de la IE.

Para que se lleve a cabo una implementación del servicio de tutoría adecuada y en consecuencia una gestión de tutoría exitosa, es necesario que este encabezado por un órgano directivo con una visión de liderazgo participativo, que permita que las acciones tutoriales se realicen, previo diagnóstico de las necesidades de los estudiantes, con la intervención de todos los miembros de la comunidad educativa, promoviendo espacios para el logro de los objetivos planteados.

**El papel del coordinador de tutoría,** Los tutores están representados por un tutor líder con competencias destacadas para brindar soporte a los demás tutores en su labor, y promover el cumplimiento de los objetivos planteados por el comité de tutoría.

Siendo ese el rol del coordinador de tutoría, es necesario que cuente con unas características específicas, esto es un perfil ideal, entre las que se destacan las siguientes: Buena capacidad en habilidades sociales, comunicación positiva con los estudiantes, padres de familia y colegas profesionales, debe además tener buena capacidad de liderar e integrar el pequeño grupo y el grupo de clase, buena comunicación con los otros agentes educativos, y creatividad en didácticas y en atención al crecimiento de los estudiantes.

Dicho perfil exige que los coordinadores cuenten con una formación mayor que el resto de tutores en: gestión tutorial, características evolutivas de la edad, dinámica de grupos, personalidad, estilos de aprendizaje, metodologías didácticas diversas, entre otros.

#### **2.2.1.14. Perfil del docente tutor**

La orientación educativa es un proceso de ayuda continuo, con el objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida, y el docente no es el único responsable, sino todos los agentes educativos, sin embargo, es el docente, el más idóneo para encabezar esta labor de orientación.



Todos los docentes están llamados a convertirse en potenciales tutores, dado que la orientación es un aspecto consustancial a la labor educativa y se realiza permanentemente en cada uno de los procesos pedagógicos, dentro y fuera del aula.

En la actualidad, el cambio que se ha producido en la sociedad, y por tanto en la escuela, demanda otro tipo, otro modelo de profesor, porque otras son las necesidades de los alumnos y de la sociedad, y si el docente cumple una función social, la de enseñar a las nuevas generaciones a vivir en la época y el entorno social y económico que les ha correspondido, entonces, sin lugar a dudas, su papel debe modificarse. La sociedad presente y futura exige al docente enfrentarse a situaciones difíciles y complejas que se están produciendo en los procesos sociales.

El perfil del docente tutor según lo propuesto por la Dirección de tutoría y orientación Educativa (DITOE) son:



Fuente: VI Congreso Internacional de Tutoría 2013

**Consistencia ética** que le permita convertirse en un referente significativo para el desarrollo moral de los estudiantes.

**Equilibrio y madurez personal** que supone autocontrol de las propias emociones y capacidad para expresarlas de manera positiva.

**Capacidad empática y de escucha activa** que le permita reconocer y comprender lo que sus estudiantes viven, sienten, necesitan y demandan y esté en mejores posibilidades de ofrecer orientación y apoyo.

**Autenticidad**, es decir capacidad para ser él mismo o ella misma, mostrarse como es, sin caretas, sin aparentar ni mentir.

**Liderazgo democrático** que le permita ser escuchado por sus estudiantes y ejercer influencia positiva sobre ellos.

**Competencia profesional reconocida** por sus pares, directivos y por los propios estudiantes, de manera que su autoridad se sustente también en su reconocimiento profesional.

**Disposición** para la aceptación incondicional de sus estudiantes tal como son.

La construcción de cada ser humano, de cada profesor y de cada alumno requiere de un trabajo interactivo entre profesores y estudiantes. Existe el peligro de diseñar un perfil tan perfecto que sea irrealizable o que a los profesores – tutores les parezca tan irrealizable que desistan en lograrlo. El perfil se tiene que ajustar a las necesidades de los estudiantes.

Por lo tanto, cada institución educativa deberá ir construyendo su propio perfil del docente tutor, para lo cual será importante tomar en cuenta las características

específicas de sus participantes y del contexto socio cultural en el que se desenvuelven expresados en el Proyecto Educativo Institucional (PEI). Asimismo, se deberá tener en cuenta los niveles educativos en los cuales se desenvuelve dicho tutor. Los que se mencionará a continuación, para luego enfatizar el perfil del tutor del nivel secundaria.

### **En el nivel inicial**

El docente tutor en el nivel inicial parte de la premisa básica de que cada niño y niña necesita de un adulto cercano que lo conozca y se preocupe personalmente por él o ella, ayudándole a desarrollar su autonomía, e inicie su proceso de formación en valores, propiciando el autocontrol emocional, desarrollo de habilidades sociales para interactuar con su grupo de pares.

En tal sentido, el tutor tiene una función vital de brindar soporte afectivo a los niños. Asimismo, es necesario favorecer la diversidad de experiencias en los niños y aportar al fortalecimiento de su seguridad y autoestima.

El logro de los objetivos, depende en buena medida del nivel de comunicación que sostengan las docentes con los padres de familia de manera permanente, para informar sobre los

avances de sus hijos, para desarrollar programas de mejora en forma conjunta, establecida la alianza entre la casa y la escuela a través de estos dos miembros, contribuyendo no solo a mejorar el aprendizaje de los niños, sino también contribuye en buena medida a mejorar la crianza por ello la tutora debe tener cualidades humanas muy cercanas a una madre.

### **En el nivel primaria**

La educación primaria es una etapa educativa que comienza a los seis años y culmina por lo general a los doce años, y el rol del tutor debe ser distinto no solo porque se trata de otro momento evolutivo, sino porque ahora la labor ahora se realiza una hora semanal, y se comparte con las diferentes asignaturas. La tarea de la tutoría es vincular los aprendizajes con la vida misma, haciéndolos significativos. La alianza con las familias es también fundamental para lograr cumplir con los objetivos propuestos en la tutoría. Los objetivos de los tutores en este nivel son:

- Crear un clima favorable en el aula, que contribuya a desarrollar el valor del respeto hacia sí mismos y hacia los demás.

- Mantener un diálogo permanente y un trato afectivo y respetuoso con los estudiantes.
- Conocer y respetar las necesidades e intereses propios de cada uno.
- Incentivar la comunicación asertiva para la resolución de problemas.

### **En el nivel secundaria:**

El rol del tutor en el nivel secundaria, es el tema principal en la presente investigación. Dicho rol se debe ir diferenciando de acuerdo a la etapa de la vida de todo ser humano, y responde a sus necesidades. Por lo cual es necesario tener en cuenta que en esta etapa el estudiante adolescente necesita afirmar su identidad y definir su proyecto de vida. Por lo cual el tutor debe:

- Planificar actividades interesantes y motivadoras que favorezcan la confianza y el respeto entre todos.
- Dar oportunidad para el diálogo sincero y la participación activa entre los estudiantes.
- Identificar situaciones que requieren una atención especial.

Lograr los objetivos propuestos en la tutoría, en esta etapa educativa, depende en buena medida no solo de su tarea en la tutoría grupal, sino un mayor énfasis en la tutoría individual, para lo cual es necesario un real compromiso con la problemática de cada estudiante.

La asunción básica de la tutoría es que cada estudiante necesita de un “adulto cercano” en la escuela, que lo conozca de manera más profunda y se preocupe personalmente por él (Sanz, 2002; citado en MINEDU, 2006). Por lo tanto, todo profesional de la enseñanza debe estar preparado para desempeñar adecuadamente esta responsabilidad de su función docente.

#### **2.2.1.15. Hacia la construcción del perfil del tutor en el nivel secundaria.**

Para poder construir un perfil del tutor en el nivel secundaria, es necesario, en primer lugar tener en cuenta las características de los alumnos y lo que la sociedad demanda de la educación. Estamos viviendo un rápido cambio en las escalas de valores, tendencias, actitudes, creencias y esto provoca nuevas necesidades a las que habrá que dar respuesta desde la escuela.

La adolescencia es considerada una etapa sumamente compleja por la gran cantidad de cambios físicos, sociales y psicológicos que comprende, así como por las dificultades que se presentan, por lo cual exige más del docente tutor.

En el plan nacional de acción por la infancia y la adolescencia (PNAIA), se ha realizado un diagnóstico de la problemática estudiantil, señalándose que una educación secundaria de calidad es aquella que consolide y amplíe los aprendizajes adquiridos en la primaria, particularmente en aquellas competencias que les abran oportunidades al conocimiento, al emprendimiento productivo y a la vida democrática. Bajo ese enfoque se esperan para el año 2021 cumplir con objetivos estratégicos que pueden atenderse desde la tutoría:

- ✓ Las y los adolescentes postergan su maternidad y paternidad hasta alcanzar la edad adulta.
- ✓ Las y los adolescentes disminuyen el consumo de drogas legales e ilegales.
- ✓ Erradicación de todo tipo de violencia (Bullying).
- ✓ Culminación de educación secundaria en edad normativa (disminución de la deserción escolar).



Para contribuir con lo propuesto en el Plan Nacional, se debe implementar en todas las instituciones educativas un adecuado servicio de tutoría, y una adecuada selección de tutores idóneos para realizar dicha labor.

Para construir un perfil idóneo de tutor en el nivel secundaria, nos basaremos en tres puntos: en primer lugar se tomará en cuenta la propuesta de Arnaiz (2001) que sugiere subdividir tres grupos de cualidades en el docente tutor, con la finalidad de establecer un orden en las características presentadas. En segundo lugar, lugar se propondrá un perfil de acuerdo a las opiniones de los estudiantes del nivel secundaria extraídas de un reporte de los promotores de tutoría de la UGEL 06 emitido el año 2010.

**Cualidades científicas (el saber)** para Arnaiz, esto implica el conocimiento necesario que debe tener el docente tutor para conocer y orientar al estudiante.

*“Que cambie las clases aburridas...que tenga temas más interesantes o que de consejos que ayuden a la vida cotidiana, debe aprender a escucharnos, es muy dejado como si no le importara el salón...”. “Que sea más alentador,*

*que sepa desenvolverse, uno con más experiencia...no queremos nuevos ni contratados sin experiencia, nos atrasa". "Que sea más chévere, hable un poco más que de consejos... debe ser elegido por los alumnos...que venga con un poco más de información con imágenes entretenidas, debe tener más tiempo la hora de tutoría". "Que no haga clase en la hora de tutoría" (Comezaña, 2010).*

Si analizamos las opiniones vertidas por los estudiantes, podemos deducir que, aunque no es suficiente, si es necesario que los docentes dominen la materia que tienen que impartir a sus alumnos, y que sean capaces de transmitir adecuadamente los conocimientos, llevarlos a la práctica del aula, es importante saber comunicar y escuchar para poder percibir si los temas seleccionados son del interés del estudiante. Los temas en este sentido preferidos por los adolescentes es sobre sexualidad y las drogas. En ese sentido, es necesario que el docente no sólo conozca sobre el tema, sino que pueda transmitir un mensaje coherente, dominando la ansiedad que genera de por sí hablar dichos temas, sin que quede involucrado sus propios prejuicios, y mitos al respecto, especialmente cuando se aborda el tema de sexualidad.

En suma, la primera cualidad del tutor que se resalta es tener el conocimiento necesario para orientar y saber transmitirlo.

**Cualidades técnicas (el saber hacer)** esto implica que el docente tenga conocimiento de técnicas participativas, manejo de dinámicas y posea creatividad en didácticas diversas en atención a la diversidad del alumnado.

*“Que sea más dinámica y no tan seria y que nos escuche más...” “Que siga ayudándonos y también interrelacionarnos más con todos del aula, que se interese más por nosotros, que no hable tanto, que no haga tantas lecturas, que la clase se más dinámica y divertida y aprendamos más”, “Que nos haga participar más en tutoría y que nos ayude a hacernos más unidos, que nos traiga videos sobre el tema, que respete el momento cuando queremos contarle algo, que hable más temas de nuestra edad” (Comezana, 2010).*

Una idea muy compartida por los alumnos y que expresan la mayoría de los estudiante, es que el docente de secundaria debe adquirir conocimientos didácticos. Algunos enfocan estos conocimientos hacia la adquisición de técnicas y métodos didácticos, otros hacia el aprendizaje de estrategias

metodológicas y muchos añaden el aprendizaje de técnicas y destrezas relacionadas con dinámicas de grupos y habilidades sociales en el aula. Estas cualidades son necesarias para poder realizar las sesiones de tutoría de manera dinámica, generando un clima de clase adecuado. Esto puede bien, reforzarse con las capacitaciones que se realizan los promotores de tutoría, y especialistas de DITOE.

**Cualidades humanas (el ser del tutor).** En este aspecto se resalta la empatía, la madurez intelectual-volitiva y afectiva, la sociabilidad, la capacidad de aceptación y escucha, como lo vemos reflejado en las siguientes opiniones de los estudiantes:

*“Que hable más con los alumnos que cuente cosas que den ejemplos, que no sea muy serio, que sea más alegre y explique más las clases, que escuche nuestros problemas, que se preocupe por la ambientación del aula...” “debe conversar con nosotros en esa hora, que sea más comprensivo con nosotros, ponerse más estricto con los malcriados, que nos haga participar” “que llame la atención a los que jueguen...que sea más amable, cuando haya reunión que no se queje”. “Que no reniegue, que no sea amargado, le falta preocuparse más por nosotros, me parece divertido y muy interesante sobre los temas que habla, pero que se*

*interese en los problemas y lo tome más a fondo y se preocupe si algo en el salón” “que nos dejen con el tutor porque nos inspira confianza”, “que sea más comprensivo y nos ayude en los cursos que nos toca con él...” (Comezaña, 2010).*

Las cualidades humanas es lo más fundamental, en el perfil del tutor, y son “cualidades propias de un docente”. En estas cualidades destaca el concepto de vocación, “tener vocación de educador”, capaces de inspirar confianza al alumno y apoyarlos en lo que necesiten en su proceso de aprendizaje.

La empatía es una cualidad importante y reclamada por los estudiantes e implica saber ponerse en el lugar de sus alumnos, adaptarse a ellos, comprenderlos, entender sus problemas y las dificultades que pueden tener en su proceso de aprendizaje.

Capacidad de escucha, alguien que saber comunicar y expresarse también debe sabe escuchar para atender a los alumnos en sus necesidades.

Otra cualidad importante es que el tutor sea una persona con autoridad, capaz de dominar cualquier situación en el

aula y de mantener un equilibrio entre la autoridad necesaria para llevar una clase, el respeto por el grupo y la accesibilidad a sus alumnos, de tal forma que el comportamiento de los alumnos no sea un obstáculo para el proceso de enseñanza aprendizaje.

En suma, un tutor debe tener en primer lugar capacidad empática, disposición de escucha, interés genuino por sus dificultades, trato cordial; en segundo lugar cualidades técnicas que implica tener la capacidad para poder realizar sesiones de tutoría de manera dinámica; y en tercer lugar, el conocimiento necesario para seleccionar y abordar las temáticas que necesitan los estudiantes.

Por último, los estudiantes exigen mayor participación lo cual implica que los estudiantes deben tener un rol más activo en la selección de temas y se les permita dar su opinión al respecto, situación que nos deja clara la función del tutor como facilitador, y no un expositor de temas a modo de sermón. La mera trasmisión de conocimientos, es una visión tradicional que muchos docentes siguen recurriendo a pesar de los cambios vertiginosos de la sociedad.

### **2.2.1.16. Los documentos de gestión educativa y evaluación de la tutoría.**

La tutoría, como cualquier otro programa o proyecto que quiera realizarse con buenos resultados, tiene que derivar del Proyecto Educativo Institucional (PEI), para que la comunidad educativa asuma como parte importante de la labor educativa la asuma como parte importante de la labor educativa y que todos se sientan comprometidos con sus fines y objetivos.

**Proyecto Educativo Institucional (PEI)** Construir la propuesta pedagógica significa recuperar los trabajos de los procesos anteriores. Tener la visión, misión, valores y los objetivos estratégicos. A partir de ellos se debe proponer los elementos fundamentales del modelo pedagógico didáctico. Tomando en cuenta la Propuesta Pedagógica se elabora el proyecto curricular de la Institución Educativa.

La Propuesta de Gestión se viabiliza mediante los **Proyectos de Implementación** como por ejemplo el Programa de Educación Sexual Integral, donde participa toda la comunidad educativa involucrándose activamente. Otro ejemplo es cómo el Comité de Tutoría y Orientación

Educativa se inserta en la organización de la institución, enmarcándose dentro de la propuesta de gestión (organigrama de la IE).

La **acción tutorial** es un proceso de ayuda y de orientación que lleva a cabo el profesor tutor para contribuir en el desarrollo integral del alumno (Arnaiz, 1992; citado por Gallego et al, 2006) debe ser la base de todo proyecto educativo de centro, y por tanto, debe estar bien diseñada, planificada y organizada.

El **plan de acción tutorial** (PAT) se define como el conjunto de acciones educativas de orientación personal, académica y profesional, diseñadas y planificadas por los tutores, profesores y orientador con la colaboración de los alumnos y de la misma comunidad educativa actuando siempre en función de sus necesidades (Planas, 2002, citado por Gallego et al, 2006). El plan anual de la I.E según la directiva 041-2008 que rige para este año, considera que debe incluir lo siguiente:

- ✓ Diagnóstico e identificación de las necesidades de orientación prioritarias.
- ✓ Objetivos anuales u operativos para la TOE



- ✓ Metas para la TOE
- ✓ Estrategias para el desarrollo de la TOE
- ✓ Actividades relacionadas con la TOE considerando: la implementación de la propuesta de convivencia y disciplina escolar democrática, trabajo con padres de familia, etc.
- ✓ Plan de evaluación de las acciones de TOE, considerando las diferentes áreas de la tutoría, los derechos humanos, la convivencia y disciplina escolar democrática, la educación sexual integral y la promoción para una vida sin drogas.

**Plan tutorial de aula**, es un documento que permite al tutor organizar el trabajo de tutoría que realizará con sus estudiantes a lo largo del año. Es, sin embargo, un documento flexible que requiere ser revisado periódicamente y reajustado de acuerdo a las necesidades, intereses y preocupaciones de los estudiantes, los cuales pueden ir variando.

#### **2.2.1.16.1. Monitoreo y evaluación tutorial:**

DITOE, propone un sistema de monitoreo y evaluación que incluya protocolos e instrumentos para cada etapa del proceso de implementación de la tutoría que se viene realizando en cada institución, lo cual viene siendo ejecutada por los promotores de tutoría de cada UGEL. El objetivo es:

1. Seguimiento para el cumplimiento de los procesos establecidos.
2. Evaluar el logro de objetivos (resultados)
3. Recojo de las mejores prácticas dadas durante el proceso.
4. Lecciones aprendidas (cómo se generaliza la experiencia).

Cada UGEL, cuenta con sus propios instrumentos de evaluación en cuanto al monitoreo del desarrollo de la sesión de tutoría como para conocer como viene siendo recibida por los estudiantes, no hay un consenso a la fecha en el manejo de dichos instrumentos.

En cuanto al monitoreo de la gestión e implementación de la tutoría DITOE, cuenta con instrumentos que son manejados por los especialistas y/o promotores para el recojo de información. No obstante, siendo la finalidad según el marco legal el Orientar las acciones de la Tutoría y Orientación Educativa (TOE), en función de los lineamientos nacionales y sectoriales y, de ese modo, contribuir al mejoramiento de la calidad educativa en el país, es necesario contar con instrumentos bajo un estándar de calidad, por lo cual en la presente investigación es una iniciativa inicial en dicho aporte, el cual tiene que ser corroborado con una evidencia documentaria.

#### **2.2.1.16.2. Evaluación de la tutoría basada en los estándares del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica – IPEBA**

El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica – IPEBA es el órgano operador del Sistema Nacional de Evaluación,

Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE encargado de definir los criterios, estándares e indicadores para garantizar, en las instituciones educativas de la Educación Básica y Técnico- Productiva, públicas y privadas, los niveles óptimos de calidad educativa, así como alentar las medidas requeridas para su mejoramiento.

El IPEBA, ha diseñado una matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión de IIEE con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la calidad educativa en el país, que para efectos de la presente investigación se ha adaptado para evaluar la gestión del servicio de tutoría, y si este cumple con los estándares requeridos para la dirección de tutoría y orientación educativa del ministerio de educación.

En el Plan estratégico sectorial multianual (PESEM) se menciona lo siguiente: “Es necesario que se implemente adecuadamente la Tutoría y orientación educativa, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad

educativa en todo el país”. La tutoría es un instrumento que ayudaría a las instituciones educativas a lograr una educación de calidad, promoviendo docentes con altas competencias para facilitar en sus estudiantes su formación integral tanto cognitiva, afectiva como socio emocional, propiciando así mismo el buen trato, la convivencia escolar democrática que se traduce en un clima de clase positivo que facilita los aprendizajes.

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 estudiantes los estudiantes en su propia formación con el apoyo de las familias y la comunidad y demás actores educativos.

## **Factores evaluados y estándares de calidad de acuerdo al IPEBA.**

La matriz de evaluación que se presenta está basada en el principio de equidad y bajo un enfoque de diversidad, donde se cumple con el objetivo que no exista un estudiante que sea relegado a no recibir una educación de calidad. En el caso específico de la diversidad cultural, la educación tiene el reto de “contribuir al logro de la calidad y equidad educativa, ofreciendo una educación en la que la diversidad cultural sea asumida como recurso capaz de generar propuestas y experiencias educativas que respondan a las necesidades y demandas de una sociedad pluricultural y multilingüe en todos los niveles y modalidades del sistema educativo”. En ese sentido, la tutoría sería un instrumento que ayudaría a las instituciones educativas a lograr una educación de calidad, promoviendo docentes con altas competencias para facilitar en sus estudiantes su formación integral tanto cognitiva, afectiva como socio emocional, propiciando así mismo el buen trato, la convivencia escolar democrática que se

traduce en un clima de clase positivo que facilita los aprendizajes.

### **1. Primer factor: Dirección institucional.**

Está referido a la direccionalidad que asume la IE, a la visión compartida sobre la orientación de su gestión hacia la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje, específicamente la tutoría y orientación educativa, de manera que logre las metas que se ha propuesto y asegure la formación integral de los estudiantes.

Siendo los medios de verificación el Proyecto Educativo Institucional (PEI), Proyecto Curricular de Centro (PCC), Plan de trabajo Anual (PAT), y Reglamento Interno (RI). Para efectos de la investigación se buscará verificar la implementación de la tutoría con el visto de la R.D proporcionados por la subdirección de la institución educativa, y los principales documentos de gestión.

### **Estándares:**

1. Proyecto Educativo pertinente, inclusivo y enfocado al logro de la formación integral del estudiante.
2. Proyecto Curricular pertinente e inclusivo que responde a las expectativas del estudiante.
3. Estilo de liderazgo participativo que asegura el mantenimiento de una visión común, y la adecuada organización.

### **2. Segundo factor: soporte al desempeño docente.**

Mecanismos que establece la IE para orientar la labor docente al logro de las competencias en todas las áreas curriculares. Implementa estrategias para identificar potencialidades y necesidades de los docentes, fortalece capacidades y brinda soporte al proceso de enseñanza-aprendizaje, en este caso el servicio de tutoría.



Siendo los medios de verificación los planes anuales de tutoría de cada tutor, opinión de padres de familia, y estudiantes. Para efectos de la investigación el medio de verificación, es el resultado de la encuesta hacia los estudiantes.

**Estándares:**

1. Equipo de tutores idóneo y con mecanismos de soporte para la mejora permanente de la labor tutorial.
2. Implementación de estrategias que aseguran que el PCIE se traduzca en programaciones pertinentes y coherentes para lograr los objetivos tutoriales.
3. Plan de acción tutorial enfocado a contribuir en disminuir la problemática estudiantil.

**3. Tercer factor: trabajo con la familia y la comunidad.**

Acciones de cooperación con la familia y la comunidad, para dar soporte al proceso de enseñanza-aprendizaje, en este caso de tutoría

y fortalecer la identidad y compromiso de los estudiantes con el desarrollo de su comunidad.

Siendo el medio de verificación el Plan de trabajo Anual (PAT).

**Estándares:**

1. Trabajo conjunto con las familias para desarrollar estrategias para el logro de objetivos de la tutoría.
2. Trabajo conjunta con las familias y diversos actores de la comunidad, en el diseño e implementación de estrategias hacia el logro de objetivos de la tutoría.

**4. Cuarto factor: uso de la información.**

Uso de la información obtenida a partir de procesos de evaluación y monitoreo, para identificar los aspectos que facilitan y dificultan el logro de las competencias esperadas, y para desarrollar acciones de mejora permanente del proceso de enseñanza aprendizaje, en este caso de tutoría.

Siendo el medio de verificación, el resultado de la encuesta hacia los estudiantes, en lo que se refiere a la satisfacción hacia el desarrollo de la sesión de tutoría.

**Estándares:**

1. Generar y analizar información sobre el progreso en el desempeño de estudiantes y docentes, para identificar oportunidades de mejora de la acción tutorial.
2. Implementación de acciones de mejora y evaluación cuán efectivas son para lograr los resultados esperados propuestos en el plan de tutoría.

**5. Quinto factor: infraestructura recursos para el aprendizaje.**

Conjunto de recursos que dan soporte al proceso de enseñanza-aprendizaje y al desarrollo de las competencias esperadas, que responde a las necesidades de los estudiantes y docentes, a normas de seguridad y a la zona geográfica en donde opera la Institución

Educativa. En este caso, si la institución cuenta con un medio físico pertinente para el desarrollo de las acciones tutoriales.

Siendo el medio de verificación, lo observado por la investigadora.

**Estándares:**

1. Uso adecuado de la infraestructura y recursos que dan soporte al desarrollo del servicio de tutoría.
2. Se gestiona de manera transparente los recursos e infraestructura que dan soporte a la implementación y mejora del servicio de tutoría.

## **2.2.2. Satisfacción**

### **2.2.2.1. Concepto.**

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) La satisfacción del cliente “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Para Domínguez, la satisfacción se define conceptualmente como “el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto”, lo cual, en términos de investigación de mercados, se podría plantear como una pregunta en términos de si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el deseo o gusto que dio origen a una compra determinada. Satisfacción tiene como sinónimos la alegría, placer, gusto, complacencia, gozo, deleite, agrado, bienestar o contento, entre muchas otras. Y como antónimos desagrado, disgusto, descontento o tristeza y desde luego, insatisfacción (Gento, 2002).

Para Locke, la satisfacción se define como una respuesta positiva hacia el trabajo en general o hacia algún aspecto del mismo o, como un estado emocional afectivo a placentero que resulta de la percepción subjetiva de las

experiencias laborales del sujeto. La satisfacción laboral es el factor mediador entre las condiciones laborales y las consecuencias organizacionales e individuales (Dormann & Zapf, 2001 citado en Vuotto, M., Arzadun, P. 2007), de ahí la importancia de que las instituciones ajusten las necesidades de la organización con las propias de los individuos que trabajan en ellas.

El general concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de la investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto y para efectos de la presente investigación la satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

#### **2.2.2.2. La motivación**

La motivación es un proceso dinámico de impulsos que orientan la conducta de los seres humanos y lo dirige hacia la elección de determinadas metas, como un energizador que se deriva de una necesidad interna insatisfecha, que impulsa al organismo a la actividad. Esta definición proviene de las ideas de Hebb (1949) y Young (1961) citadas en Cofer (1976) Quienes consideran además que la motivación

es una secuencia de fases organizadas, es decir que existe una dirección, un contenido y una persistencia en cada fase, incluidas todas en un proceso, que es el que despierta la acción y regula el patrón de actividad de la persona. Por lo tanto, la motivación es un estado que activa y/o da energía a una conducta dirigiéndola hacia determinados objetivos o metas; como por ejemplo los motivos para tener éxito en su rendimiento académico.

Valle, Núñez, Rodríguez y González (2002) diferencian tres componentes o dimensiones fundamentales:

El **componente afectivo**, abarca los sentimientos, las emociones y en general, las reacciones afectivas que produce la realización de una actividad. Weiner (1984 citado en Valle et al., 2002) afirma que las personas sienten en función de cómo piensan y por lo tanto, los pensamientos son condicionantes suficientes de las emociones. Por ello, las personas buscan espontáneamente descubrir y comprender las causas por las que ocurren las cosas, como una forma de curiosidad que genera en ellas sentimientos y emociones conforme van descubriendo los resultados positivos o negativos o también cuando logran ver realizadas las metas que se propusieron.

El **componente de valor** tiene que ver con los motivos, propósitos o razones para implicarse en la realización de una actividad. De acuerdo con esto, Ortony et al. (1988 citado en Reeve, 1994) mencionan que el valor que se le da a algo puede verse afectado por diversas causas, entre ellas está el valor intrínseco de una determinada actividad, el valor que puede darse por el grado de dificultad de la actividad, o bien de acuerdo al propósito, que puede tener un valor instrumental para conseguir una meta más alta, o un valor extrínseco donde se busca el reconocimiento de los demás. Es decir, el valor está influenciado por las necesidades que tiene la persona y por el medio en el que se desenvuelve.

El **componente de expectativa**, comprende las percepciones y creencias individuales sobre uno mismo, lo que implica que, la persona evalúa subjetivamente la probabilidad de alcanzar una meta concreta en base a la experiencia adquirida previamente (Reeve, 1994). Bandura (1977, 1986 citado en Reeve, 1994) menciona que nuestras expectativas van a estar influenciadas por nuestra experiencia directa o indirecta en el éxito de una actividad, por la persuasión verbal con que nos atraen para realizar cierta acción, por nuestro estado fisiológico, o por nuestra percepción de lograr el éxito. Nuestras expectativas también



pueden estar condicionadas por el resultado específico, luego de una conducta concreta, puesto que mientras vamos realizando una actividad vamos retro informándonos sobre los logros en dicha actividad y sobre la dificultad de la tarea. Asimismo, vamos comparando los resultados obtenidos, con nuestros éxitos o fracasos anteriores, y por último nuestros factores de personalidad determinarán la estimación del éxito en los resultados esperados.

Cuando estos tres componentes interactúan de manera conjunta sin interferir unos con otros, entonces se puede decir que el estudiante logrará mantener una motivación alta y persistente en la consecución de sus metas educativas. Es decir, los estudiantes se mostrarán más motivados si se consideran capaces de realizar una actividad académica y más aún, si esta actividad les resulta interesante (Moneo y Rodríguez, 2000). Sin embargo, no siempre la tarea va a resultar motivadora para el estudiante y en ese caso serán las necesidades personales las que lleven al estudiante a esforzarse por alcanzar sus metas. Por ello, al hablar de motivación, es necesario hacer mención de las necesidades como componentes imprescindibles de la motivación, puesto que la persona estará más motivada cuanto más desee satisfacer una necesidad.

### **2.2.2.3. Las necesidades**

Las necesidades se generan a partir de las carencias, pues la persona primero experimenta algún tipo de carencia y en función de ella se produce la necesidad. Por ello, se puede definir como necesidad al proceso en el que interviene el deseo del individuo para tratar de cubrir la brecha entre lo que tiene actualmente, lo real, y aquello que quisiera tener o el ideal (Schiffman & Lazar, 2001). De este modo, el individuo va a realizar acciones o actividades orientadas a satisfacer esta necesidad. Sin embargo, Arellano (2002) aclara que una misma motivación puede satisfacer diversas necesidades, lo mismo que una necesidad puede ser el origen de motivaciones distintas.

Para tratar de clasificar las necesidades, algunos autores se han centrado sobre todo en las necesidades de tipo fisiológico y en las necesidades de orden social. Las primeras son clasificadas como necesidades primarias, ya que se presentan en todos los individuos y si no se satisfacen pueden hacer peligrar su vida o la de la especie. Las segundas, son las que aprendemos como respuesta a nuestro ambiente, como un resultado subjetivo de nuestra relación con otras personas, entre ellas se encuentran la autoestima, el prestigio, el afecto, el poder, los conocimientos, la motivación académica, entre otros.

Una de las teorías más representativas es la jerarquía de necesidades humanas propuesta por Maslow en 1954. Esta teoría clasifica las necesidades humanas en cinco niveles, organizados según la importancia que les asigna el autor, comenzando por las necesidades de bajo nivel referidas a las necesidades biológicas, hasta las necesidades de alto nivel que corresponden a las necesidades psicosociales. Las necesidades fisiológicas son aquellas que al ser satisfechas salvaguardan la vida del individuo y de la especie, pero dada su satisfacción permanente y casi automática, aparentemente la persona le suele dar poca importancia en la medida en que su regulación no es consciente. Entre estas necesidades se encuentran la alimentación, hambre y sed, la respiración, el descanso, la eliminación, el movimiento y la reproducción.

Las **necesidades de seguridad y tranquilidad** asumen que el individuo no satisface directamente sus necesidades, sino que busca asegurar en lo futuro su satisfacción, por ello, se orienta por diversos caminos para buscar el bienestar físico y económico por medio de la educación, las pólizas de seguro, el cuidado del medio ambiente, entre otros.

Las **necesidades sociales** orientan a la personas hacia la vida en comunidad, manifestándose en la búsqueda de dar y recibir amor, estima y respeto. Cuando la persona

experimenta la ausencia de amigos, compañeros o de la familia surge una carencia de afecto, que lo llevará a buscar el modo de satisfacer esta necesidad.

Las **necesidades de estima** son un deseo de valoración que lleva al autorrespeto y a la estima de otros. Es decir, existe el propósito de lograr aquello que se propone el individuo, ser competente y tener confianza ante el mundo, lo cual genera un deseo de reputación y prestigio, y un sentimiento de reconocimiento por lo que la persona es.

La **necesidad de autorrealización** implica el desarrollo integral de las potencialidades humanas, tanto físicas como psicológicas o sociales. Es la necesidad que se busca satisfacer luego de haber cubierto las anteriores. Es decir, se busca ser auténtico con su propia naturaleza y por ello la persona debe hacer realidad todo lo que ella es en potencia, de acuerdo a su propia capacidad.

Para Maslow, las necesidades superiores surgen sólo después de haber sido satisfechas otras de orden inferior, pero después que el individuo puede satisfacerlas, las necesidades superiores pueden convertirse en necesidades más fuertes que las necesidades primarias (Arellano, 2002). Es por ello, que muchos individuos sacrifican la satisfacción

de necesidades de nivel más bajo con el fin de satisfacer necesidades de nivel más alto, como por ejemplo: privarse de los alimentos o del vestido para comprarse una casa, pagar una carrera o un postgrado.

#### **2.2.2.4. Necesidades que hay que atender desde la tutoría según la taxonomía de Max – Neef**

Esta taxonomía utiliza categorías que se deben considerar atender según el último congreso internacional de tutoría.

**Los satisfactores:** Son formas de ser, tener, hacer y estar, de carácter individual y colectivo, conducentes a la realización de necesidades y están culturalmente determinados, se convierten en aquellos que atienden la satisfacción de la necesidad, por ejemplo el abrigo y el alimento son los satisfactores de la necesidad de subsistencia, la educación es el satisfactor del entendimiento.

**a) Necesidad de subsistencia:** Referida a las necesidades fisiológicas; la salud física y emocional, se constituyen en aquellas de imprescindible y permanente atención, ya que son necesarias para la vida. En la tutoría se promueven la satisfacción de estas necesidades a través del área de tutoría salud corporal y mental.

**b) Necesidad de protección:** Es la necesidad que demanda los estudiantes para ser resguardado(a), protegido de los daños o peligros, amparándolo (a), constituyéndose en una obligación de sus entornos más cercanos como son el hogar, la escuela, el estado y la sociedad en pleno. En la tutoría la satisfacción de estas necesidades se dan con la relación misma entre tutor – alumno promoviendo el área personal social donde se busca prevenir los comportamientos de riesgo.

**c) Necesidad de afecto:** El clima emocional que exista en el hogar, y en la escuela, las expresiones de afecto, la apertura para pasar momentos agradables, el buen trato hacia el estudiante, un clima de aula de confianza y atención va a tener una influencia decisiva en la estabilidad emocional.

**d) Necesidad de entendimiento:** Está relacionada a la necesidad que tienen los estudiantes para tratar de comprender su mundo interno y el que les rodea, así como al desarrollo de las capacidades mínimas que les permitan hacerlo, en suma desarrollar su formación integral.

**e) Necesidad de participación:** La persona es un ser social por naturaleza. La participación está ligada a la decisión de la persona para intervenir en el gobierno de las diversas

organizaciones, pero su complemento es la responsabilidad. Mediante la tutoría se promueve aquello en un nivel micro mediante las sesiones de tutoría donde se fomenta que los estudiantes expresen sus opiniones y sugerencias y a un nivel institucional a través de los municipios escolares que intervienen en las decisiones y colaboran en los proyectos de mejora.

**f) Necesidad de ocio:** En la taxonomía de Max – Neef el ocio y la creación parecen ser inseparables si se interpreta al primero como el “estado de conciencia y espíritu que invita a todas las musas”, el ocio no es sinónimo de holgazanería, es la necesidad humana más conocida como recreación.

**g) Necesidad de creación:** El ser humano por su propia naturaleza es un ser único e irreplicable, capaz de crear y recrear su mundo interior y el exterior; sin embargo la educación memorística, frena cualquier intento de expresión creativa y va coactando esta necesidad hasta que luego de muchos años la capacidad de innovación se ve afectada, tanto así que se convierte en el talón de Aquiles de la competitividad del país, porque el mundo lo demanda como uno de los 12 pilares fundamentales en toda economía.

**h) Necesidad de identidad:** La necesidad de identidad se relaciona a la búsqueda, encuentro y reconocimiento con sus raíces, con su cultura y sus ancestros. Sin embargo la globalización ha dinamitado las fronteras y el mundo es uno solo, ya se están perdiendo los rasgos característicos que nos hacían idénticos culturalmente y ese hecho puede generar conflictos existenciales que se deben prevenir. En la tutoría se fomenta mediante el área de cultura y actualidad.

**i) Necesidad de libertad:** Si la libertad es la facultad de pensar, hablar y hacer lo que la persona desea sin atentar contra otros, concluiremos que la libertad que se practica no es la adecuada. En la escuela toda imposición irracional es una coacción a la libertad. Si en la escuela se gestiona un adecuado servicio de tutoría, se propiciaría estudiantes más autónomos y con capacidad para expresar y responder a los problemas de la sociedad, siendo más productivos en el país.

En suma, si las necesidades son el reflejo de lo que se tiene y lo que se quisiera tener, las actitudes deben considerarse en cierto sentido como un marco de referencia para explicar el comportamiento de las personas. Al tomar las actitudes como marco de referencia, se considera que estas influyen en nuestra forma de ver las cosas y en la toma de decisiones que constantemente hacemos en nuestra vida diaria, por lo que



finalmente influirán en la satisfacción de nuestras necesidades.

#### **2.2.2.5. Las actitudes**

Para Luthans, las actitudes implican procesos cognitivos complejos, que comprenden tres aspectos. Primero, las actitudes tienden a persistir en el tiempo a menos que se haga algo por cambiarlos. En segundo lugar, las actitudes pueden caer en cualquier lugar, a lo largo de un continuo desde muy favorable a muy desfavorable. Tercero, las actitudes se dirigen hacia un cierto objeto sobre el cual una persona siente algún afecto o tiene una creencia. Es por ello que nuestras actitudes van condicionando nuestra forma de ver y entender el mundo que nos rodea, generando juicios evaluativos y opiniones. Zanna y Rempel (1988 citado en Paéz, Fernández, Ubillos y Zubieta, 2004), bajo el modelo conductual, definen la actitud como una disposición evaluativa global basada en la información cognitiva, afectiva y conductual que recibe la persona del medio. También señalan que ésta disposición al mismo tiempo puede influir sobre lo aprendido, las respuestas afectivas, la intención conductual y la conducta en sí misma.

En el campo de la satisfacción del consumidor, se considera que la actitud es “la idea que un individuo tiene sobre un producto o servicio, respecto a si éste es bueno o malo (en relación con sus necesidades y motivaciones), lo cual lo predispone a un acto de compra o de rechazo frente a dicho producto o servicio” (Arellano, 2002).

La actitud ha sido estudiada bajo varios modelos o aproximaciones; una de ellas es la aproximación unidimensional y otra es la aproximación tridimensional.

Cuando Arellano analiza la **perspectiva unidimensional** plantea que en ésta, la actitud es sinónimo de sentimientos de simpatía-antipatía, de aceptación-rechazo hacia el servicio o producto. Desde este punto de vista, la actitud es definida como “una predisposición aprendida a responder de forma consistente de una manera favorable o desfavorable con respecto al objeto determinado” (Paéz et al., 2004). En la aproximación unidimensional se diferencia el concepto de actitud del concepto de creencia y del concepto de intención conductual. La creencia se refiere a las opiniones acerca del producto o servicio. Las actitudes son las evaluaciones afectivas efectuadas respecto al producto o servicio. Las intenciones conductuales, son las que predisponen a realizar

una cierta conducta con relación al servicio o producto (Páez et al. 2004; Arellano, 2002; Schiffman & Lazar, 2001).

De otro lado, según el **modelo tridimensional**, tal como lo definen Zanna & Rempel (1988 citados en Paéz et al., 2004), toda actitud incluye tres componentes, el cognitivo, el afectivo y el conductual.

El componente cognitivo se refiere a la forma como es percibido el servicio o producto, es decir, es el conjunto de creencias y opiniones que el individuo posee sobre el objeto de actitud y la información que tiene sobre el mismo (McGuire, 1968 y Hollander, 1978 citados en Páez et al., 2004). El componente afectivo podría definirse como los sentimientos de agrado o desagrado del individuo con relación a un servicio o producto (Robbins, 2004). Y por último, el componente conductual es el elemento intencional consciente para realizar una acción frente a un producto; sin embargo, esta acción que puede ser de aceptación o rechazo, puede o no llevarse a cabo (Arellano, 2002). Si se lleva a cabo, esta acción última podría decirse que está influenciada por la motivación que se tiene hacia el objeto. Es importante recordar que de los tres componentes que conforman las actitudes, sólo el componente conductual puede ser observado directamente, los otros dos componentes solo pueden ser deducidos.

El **enfoque tridimensional** en la medida en que sus componentes explican más claramente el proceso actitudinal, que finalmente afecta la decisión que se podría tomar ante la oferta de un servicio, que en este caso sería la educación, es el enfoque que mejor puede explicar, la satisfacción en el contexto educativo.

Para Gento (2002), la satisfacción de los clientes externos en la educación hace referencia directa a la satisfacción de los alumnos, puesto que son éstos los destinatarios inmediatos a quienes se les ofrece el producto educativo, entendiéndose como producto educativo, la enseñanza impartida, los valores, que no son bienes tangibles, sino servicios de conocimiento, como señala Flores (2003).

Asimismo, la satisfacción de los alumnos está orientada hacia la atención de sus propias necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de las expectativas que les plantea la institución educativa en este ámbito. Por ello, Gento (2002), considera como uno de los identificadores de la calidad del producto educativo, la satisfacción de los propios estudiantes. Como se observa en el cuadro de arriba, este autor, tomando la categorización de Maslow, ha establecido algunos criterios para evaluar si las necesidades están siendo atendidas en el contexto educativo.

Satisfacción por la atención a sus necesidades básicas	Con ella se comprueba si los alumnos consideran que las condiciones de la institución ofrecen garantías para su propia supervivencia en condiciones de seguridad y comodidad básica suficiente.
Satisfacción por su sentimiento de seguridad	Es la satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución, están garantizadas ahora y en lo sucesivo. La seguridad puede ser de carácter físico, económico, emocional, etc.
Satisfacción por la aceptación que reciben	La satisfacción por la pertenencia o sentimiento de aceptación por el grupo ponderará la medida en que el alumno cuenta con el reconocimiento debido por el hecho de ser miembro de un colectivo determinado, ya sea éste el centro educativo en su conjunto o el grupo de alumnos que constituyen la clase.
Satisfacción por el aprecio que se les otorga	La satisfacción por el reconocimiento del éxito o prestigio personal, pondrá de relieve en qué medida los alumnos consideran adecuada la apreciación expresa que los miembros del centro o clase efectúan sobre sus logros; no se trata, por tanto de una simple constatación de logros, cuanto de considerar que los alumnos afectados han alcanzado cuotas de éxito que merecen el aplauso y la consideración de mérito, lo que casi siempre irá asociado a la valoración positiva del esfuerzo, más que de los resultados.
Satisfacción por la oportunidad de desarrollarse libremente	Considerará las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, para llevarlas a cabo en un régimen de libertad, y para disfrutar de los resultados de su propia creación personal.

Cuadro de necesidades educativas según Gento (2002)

La satisfacción estudiantil será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución en el desarrollo de un ambiente orientado al servicio, donde el estudiante se visualice como un cliente que ha recibido el servicio en términos de los conocimientos, destrezas y desarrollo humano que esperaba (Blanco & Blanco, 2007). En esta línea, Da Cunha (2002) parte de dos supuestos dentro de la satisfacción del estudiante. El primero, relativo a la percepción de satisfacción sobre la institución por sus productos y

servicios, y el segundo relativo a la relación entre la institución y el alumno, con respecto a la conformidad objetiva con el servicio ofrecido.

#### **2.2.2.6. Las expectativas**

Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes – alumnos se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones, las cuales basamos en el servicio de tutoría.

- Promesas que hace la institución educativa acerca de los beneficios que brinda el servicio de tutoría: mejorar el clima escolar (convivencia escolar democrática libre de bullying), participar activamente en su escuela, etc.
- Experiencia anteriores de docentes que realizan sesiones de tutorías dinámicas, motivantes y de interés.
- Opiniones de amistades, y estudiantes líderes sobre la tutoría.
- Posibilidad de ser escuchados (sus quejas, sugerencias sobre el servicio educativo brindado).

En la parte que depende de la institución educativa, esta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del estudiante no siempre significa una disminución en la calidad del servicio; en muchos casos son los resultados de un aumento en las expectativas del estudiante. Por ello el docente tutor debe estar permanentemente capacitado, y propiciar las asambleas de aula, donde los mismos estudiantes proponen sus temáticas, y son ellos mismos quienes las dirigen. La tutoría siempre es un proceso interactivo, donde el docente es un facilitador, la tutoría no es un espacio para el sermón, sino para el dialogo, la participación.

En todo caso es de vital importancia monitorear “regularmente” las “expectativas” de los estudiantes para determinar todo aquello que esperan en las sesiones de tutoría y en las campañas de prevención que también es parte de la acción tutorial, donde se promueve la participación de la comunidad educativa.

#### **2.2.2.7. Satisfacción del estudiante como consumidor.**

En la literatura se encuentra que la satisfacción del consumidor se refiere a la evaluación de vivencias y resultados que provienen de las experiencias de consumo, lo que influye directamente sobre la lealtad de los consumidores y el auge de las organizaciones o instituciones (Westbrook,

1980; Oliver, 1980; Olsen 2002, Anderson, Fornell & Lehmann, 1994. Citados en Martínez-Tur, Zurriaga, Luque & Moliner, 2005).

Para Zabalza, 2002). Yi (1990, citado en López, Fernández & Mariel, 2002) considera que existen dos tipos de definiciones de satisfacción del consumidor: satisfacción del consumidor como un resultado, y la satisfacción del consumidor como un proceso.

La satisfacción del consumidor como resultado podría definirse como el estado psicológico resultante en el que los sentimientos confirman o no, las expectativas percibidas sobre la experiencia que supuso consumir en base a las impresiones iniciales (Oliver, 1993). Estas emociones se generan automáticamente y no siempre requieren de un procesamiento exhaustivo de la información recibida. La satisfacción del consumidor vista como proceso implica una evaluación de la experiencia y en ese sentido es proceso y no resultado. Se trata de la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas previas y el resultado real, tal y como ha sido percibido tras su consumo (Tse & Wilton 1988, citado en Giese & Cote, 2002). Por lo tanto, la confirmación de las expectativas aparece cuando el rendimiento de lo adquirido es el esperado por el



consumidor. Éste busca aquel producto o servicio que mejor se ajuste a sus expectativas y se muestra insatisfecho cuando no lo consigue (Martinez-Tur et al, 2005). Por un lado, el primer tipo de definición considera que la Satisfacción del consumidor es una respuesta emocional acerca de las experiencias, sin realizar evaluación alguna de las expectativas. Por otro lado, el segundo tipo de definición considera que la satisfacción del consumidor es una evaluación de las expectativas y los resultados efectivos, que también están considerados dentro de la perspectiva cognoscitiva. Para efectos de esta investigación, adoptaremos esta segunda definición, ya que se busca medir la satisfacción entendida como un proceso evaluativo.

Desde la postura cognoscitiva, se encuentra que la satisfacción del consumidor es definida como una evaluación emocional post-compra o post-uso como resultado de un procesamiento de información relevante (Morales & Hernández, 2004). Este procesamiento consiste en la comparación entre las expectativas de los individuos y el rendimiento que perciben o en un balance de costo-beneficio (Newsome & Wright, 1999), así como en los procesos de atribución que realizan los sujetos. En este caso, cuando las expectativas resultan mayores que la realidad, el individuo se encontrará insatisfecho, por el contrario, estará satisfecho si

logra resultados que van más allá de sus expectativas (Kinichi & Kreitner, 2003).

Por ello, es importante tomar en cuenta el tipo de expectativas que puede crear una institución educativa en sus alumnos, teniendo cuidado de no generar expectativas demasiado altas y que después no pueda cumplir y que por tanto podrían producir insatisfacción con respecto a la educación brindada. Olson & Dover (1979, citado en Olavarrieta, Gutiérrez & Zárate, 1999) definieron expectativa como la creencia acerca de los atributos o niveles de desempeño que un producto tendría en el futuro.

En el plano de la educación, Marzano et al. (1993 citado en Cano, 1998) mencionan que la valoración y evaluación de la satisfacción respecto al proceso y resultado educativo, están contenidas en las motivaciones, percepciones y actitudes de los estudiantes, que también están en relación con sus propias experiencias, expectativas y necesidades personales. De acuerdo con esto, Schiffman & Lazar (2001) señalan que la valoración que hace el individuo acerca de la calidad de un servicio, depende de la magnitud y dirección de la brecha entre las expectativas de dicho individuo acerca del servicio y la evaluación (confirmación o disconfirmación de expectativas) del servicio realmente recibido. Es importante tomar en

cuenta, para determinar si el estudiante se encuentra satisfecho, la experiencia que ha tenido con el producto educativo, el nivel de su implicación y la valoración que realiza sobre el servicio educativo recibido.

#### **2.2.2.8. Satisfacción estudiantil como indicador de calidad.**

El concepto de “satisfacción estudiantil” proviene, como tantas otras cosas en educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de satisfacción del cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado.

En el ámbito de la educación, los términos “producto” o “cliente”, parecen extraños. En este caso, “producto” es el servicio de enseñanza que presta una organización educativa, los “clientes” pueden ser los alumnos, padres o tutores, como otras partes interesadas, organizaciones que contratan servicios educativos, y el posicionamiento del estudiante como la figura principal del proceso educativo por ser el mejor cliente de la escuela, no el único, por lo cual se hace necesario medir su satisfacción a través de sus necesidades y qué es necesario conocer del contexto escolar para satisfacer

sus necesidades; dicho en otras palabras, la determinación del medio ambiente en donde se desenvuelve el estudiante.

En este contexto, la correcta valoración del cliente y la permanente búsqueda de la satisfacción de sus necesidades y expectativas, permite asumir el cambio cultural necesario para afrontar con éxito los actuales y futuros desafíos.

En tal sentido, la satisfacción del estudiante constituye uno de los más versátiles indicadores de calidad, por ser una medida de los resultados de la gestión tutorial y un predictor de efectividad del servicio.

La satisfacción de los estudiantes ante el trabajo pedagógico del docente se puede definir, como la actitud que muestra el estudiante frente el trabajo que realiza el docente, y que esa actitud se basa en creencias y valores que el estudiante desarrolla frente al trabajo del profesor y que necesariamente influirán de manera significativa en sus comportamientos y en sus resultados.

Para determinar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a la tutoría, se requiere que ellos realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervienen, tanto las expectativas previas sobre sus

necesidades formativas y su motivación, como los juicios que realizan respecto al servicio de tutoría recibido y los docentes tutores que lo brindan. Los grados de satisfacción experimentados tienden a reflejar, al menos en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen una gestión de tutoría de calidad.

Las medidas necesarias para realizar ésta investigación incluyen las expectativas y las percepciones del desempeño que atribuyen los estudiantes a cada una de las dimensiones y aspectos del servicio de tutoría como es el perfil del tutor, la sesión de tutoría u hora de tutoría, y los logros, que se entienden como la contribución de la tutoría en su formación integral.

Por otro lado, la satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado, ya que está enfocada más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. La “satisfacción” es un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses y a pesar de presentar limitaciones en su investigación, ha demostrado ser un indicador para evaluar calidad. La calidad en ese sentido es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, como lo señaló Feigenbaum.

## **2.3. Definiciones conceptuales**

### **2.3.1. Tutoría**

“Es una modalidad de orientación educativa. De acuerdo al Diseño Curricular Nacional, ésta es concebida como “Un servicio de acompañamiento socioafectivo, cognitivo y pedagógico a los estudiantes. Es parte del desarrollo curricular y aporta al logro de los aprendizajes y a la formación integral, en la perspectiva del desarrollo humano” (MINEDU, 2005).

### **2.3.2. Gestión tutorial**

Es un conjunto de acciones realizadas por el comité de tutoría con el fin de apoyar en la formación integral del estudiante, propiciando que en la institución se brinde un servicio de acompañamiento socioafectivo, cognitivo y pedagógico a los estudiantes.

### **2.3.3. Gestión de la dirección**

Está referido a la direccionalidad que asume la IE, a la visión compartida sobre la orientación de su gestión hacia la mejora del servicio de tutoría, de manera que logre las metas que se ha propuesto y asegure la formación integral de los estudiantes.

#### **2.3.4. Soporte al desempeño docente**

Mecanismos que establece la IE para orientar la labor docente al logro de competencias como tutor. Implementa estrategias que permitan involucrar al estudiante, en el proceso de su formación integral y fortalecer sus recursos de afronte ante la problemática estudiantil.

#### **2.3.5. Trabajo conjunto con las familias y la comunidad**

Acciones de cooperación con la familia y la comunidad, para dar soporte a las acciones tutoriales, y fortalecer la identidad y compromiso de los estudiantes con el desarrollo de su comunidad.

#### **2.3.6. Uso de la información**

Uso de la información obtenida a partir de procesos de evaluación y monitoreo, para identificar los aspectos que facilitan y dificultan el logro de los objetivos planteados en el plan anual de tutoría, y para desarrollar acciones de mejora permanente del servicio tutoría y orientación educativa.

#### **2.3.7. Infraestructura y recursos para el aprendizaje**

Conjunto de recursos que dan soporte al servicio de tutoría y orientación educativa el cual responde a las necesidades de los estudiantes y docentes tutores, en el desarrollo de las acciones tutoriales y sesiones de tutoría.

### **2.3.8. Satisfacción estudiantil.**

Es la evaluación que realiza el estudiante respecto al servicio de tutoría y si este responde a sus necesidades y expectativas.

### **2.3.9. Satisfacción respecto al perfil del tutor.**

Es la evaluación que realiza el estudiante con respecto al perfil del tutor, es decir si los atributos y competencias del tutor responden a las necesidades y expectativas del estudiante.

### **2.3.10. Satisfacción respecto a la sesión de tutoría**

Es la evaluación que realiza el estudiante con respecto a la sesión de tutoría, es decir si los temas y la forma en que se lleva a cabo la hora de tutoría responde a las necesidades y expectativas del estudiante.

### **2.3.11. Satisfacción respecto a los logros obtenidos.**

Es la evaluación que realiza el estudiante respecto a los logros obtenidos con el servicio de tutoría, es decir si esta cumple con los objetivos por el que fue propuesto.



## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura, en el año 2103.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

1. La gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del perfil del tutor en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura.
2. La gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de la labor tutorial del docente en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura.
3. La gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los logros obtenidos de la tutoría, en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura.

### 2.4.3. Variables

A continuación se definirán las variables que se utilizarán en el presente trabajo de investigación:

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Tipo</b>
<b>Gestión de tutoría (V.I)</b>	Es un conjunto de acciones realizadas por el comité de tutoría con el fin de apoyar en la formación integral del estudiante, propiciando que en la institución se brinde un servicio de acompañamiento socioafectivo, cognitivo y pedagógico a los estudiantes.	Cualitativa
<b>Satisfacción (V.D)</b>	Es la evaluación que realiza el estudiante respecto al servicio de tutoría y si este responde a sus necesidades y expectativas.	Cualitativa

## **CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO**

### **3.1. Diseño de la investigación.**

Se utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional, porque no existió manipulación activa de ninguna de las variables. Es transversal, al haber tenido como referencia (en la revisión documentaria) un periodo fijo de referencia (año 2013). El estudio de correlación tuvo como propósito determinar la relación entre variables, detectando hasta qué punto las alteraciones de una, dependen de la otra, ya sea en forma positiva o negativa, el cual da por resultado un coeficiente de correlación.

En ese sentido, busca relacionar las acciones de la gestión tutorial sobre la base de los estándares de calidad del IPEBA, según el reporte del docente y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes hacia la tutoría en una institución educativa pública de la UGEL 06.

Se utilizaría un enfoque cuantitativo porque se obtendrán datos estadísticos de frecuencias y de correlación.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



### 3.2. Población y muestra.

Se definió como población a todos los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Fernando Carbajal Segura, que cuenta con un total de N= 350 personas, siendo 337 estudiantes y 20 docentes que laboran como tutores en dicho nivel educativo (un tutor por cada sección). En la presente investigación, se trabajó con el total de la población, por lo cual la muestra n= 350, con el fin de lograr un estudio de tipo censal, encuestándose a la totalidad de la población del nivel secundaria.

**Población N=350      Muestra N= 350**

Los criterios de inclusión para seleccionar a la población fueron las siguientes:

- ✓ Institución Educativa Pública de la UGEL 06
- ✓ Nivel secundaria.
- ✓ Que cuenten con resolución de conformación de tutoría.
- ✓ Que cuente a la fecha con un promotor de tutoría que brinde apoyo a la institución sobre gestión tutorial, capacitación de docentes tutores y apoyo en las campañas de prevención psicopedagógica a los estudiantes.

Se seleccionó de esta manera a una Institución Educativa Pública de la RED 09 de la UGEL 06.

➤ **Biografía de la institución educativa “Fernando Carbajal Segura”**

La Institución fue creado por R.M. N° 2182 del 27 de Abril de 1966 como Escuela Primaria; siendo Directora fundadora la Profesora María Esther Sánchez Bedoya; empezó a funcionar con un aula grande dividida en dos secciones: Primer Año con 35 alumnos y segundo Año con 40 Alumnos, en el Asentamiento Humano El Carmen de Monterrico, que estaba conformada por 120 familias aproximadamente. Construyo un aula grande, 4 baños y una Dirección, todo cubierto con techo de Eternit roto. No había área de

recreación, ni para mejorar la infraestructura, rodeada de terrenos agrícolas, se acordó con los Padres de Familia invadir los terrenos colindantes de madrugada y sacaron las cosechas de fresa, de maíz, haciendo turno para cuidar; fue denunciada a la Comisaría como agitadora. Se iniciaron juicios de personas que se adjudicaban la propiedad de terrenos, después de algunos meses se aclaró que eran terrenos del estado.

Toco puertas de varias Instituciones y recibió el apoyo del Rotary Club de Monterrico, quienes organizaron una actividad y con el producto ganado, entregó un mobiliario al Centro Educativo y como agradecimiento del apoyo recibido la Directora hizo las gestiones para que llevara el nombre del Ing. “Fernando Carbajal Segura” quien fuera Presidente de los Rotarios del Perú siendo reconocido mediante la R.D.Z. N° 2941 del 24 de Octubre de 1980; se adecua el nombre del Centro Educativo por el de “Fernando Carbajal Segura” N° 6039 y mediante R.D.Z. N° 0692 del 14 de Abril de 1983 amplía sus servicios de Educación Secundaria de Menores mediante R.D.Z. N° 2005 de fecha 08 de Julio de 1983 amplía sus servicios al de Primaria, Secundaria de Menores y Adultos y mediante la R.D.USE 07 N° 476 del 31 de Agosto de 1994 amplia el servicio al Nivel de Educación Inicial.

En 1995 se inicia la remodelación (02 Pabellones (Inicial y Primaria) y construcción (Secundaria y laboratorio de ciencias) de nuevas aulas a través de INFES durante la Gestión del Lic. Jorge Celio Mateo (Director actual de la institución); y en 1996 se implementa con mobiliario escolar nuevo 40 módulos (Primaria y Secundaria), en 1998-99 se construye e implementa a través de CORDEICA las aulas técnico laborales de: Ind. Del calzado, ind. Del vestido, carpintería y mecánica de Producción En el año 2002 se implementa con equipos (31) y mobiliario la sala de Idiomas, en el año 2002-2003 se implementa las aulas de Innovación CIBER APRENDIZ con 04 computadoras, TV, DVD, impresoras, y otros, en el año 2005 se implementa el laboratorio de computo del nivel de educación Inicial (06), y en el año 2006 se lanza el proyecto de implementación del pabellón de Educación secundaria y su conversión en aulas virtuales (30 Computadoras) así como la proyección al 2007 del Laboratorio de computo del nivel de educación Primaria equipándolos con 22 Computadoras. El moderno se viene implementando con nuevos pabellones en el año 2010 vía recursos propios y por ello a la fecha la IE. “Fernando Carbajal Segura” es considerado Centro Piloto del Proyecto Educativo del MED a la par que otros colegios de Lima Metropolitana.

En la presente investigación se contó con la siguiente población, obtenida de las encuestas, y contestadas por estudiantes, y docentes.

Tabla 01: Total de la población encuestada

<b>Población</b>	
Docentes	20
Estudiantes	337

Tabla 02: Frecuencia y porcentaje de alumnos según sexo

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Masculino</b>	163	48,4%
<b>Femenino</b>	174	51,6%
<b>Total</b>	<b>337</b>	

Tabla 03: Frecuencia y porcentaje de tutores según sexo

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Masculino</b>	5	25%
<b>Femenino</b>	15	75%
<b>Total</b>	<b>20</b>	



### 3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE 1: GESTION TUTORIAL		
DIMENSIONES/ FACTORES	INDICADORES	ITEMS
Gestión de la dirección	PEI elaborado de manera participativa y con perspectiva integral	¿En la elaboración del PEI se definió la acción tutorial con la participación de los diversos actores de la comunidad educativa?
	PEI incluye necesidades específicas de orientación de estudiantes.	¿El diagnóstico del PEI incluye necesidades específicas de orientación de los estudiantes de la I.E.?
	PEI con objetivos estratégicos que contribuyen a mejorar problemática de los estudiantes	¿En el PEI se establecen objetivos estratégicos relacionados con la tutoría que responden a la problemática estudiantil?
	PCC incluye estrategias que contribuyen un adecuado desarrollo de la TOE	¿Se proponen estrategias que ayudarán a vincular la tutoría con las áreas curriculares?
	Inserción de la TOE en documentos de gestión	¿La tutoría fue insertada en todos los documentos de gestión encaminadas a mejorar la problemática escolar y propiciar estilos de vida saludable?
	PEI favorece convivencia escolar democrática	¿Se han propuesto desde la TOE, estrategias para eliminar y/o prevenir casos de abuso, maltrato y/o discriminación?
	Participación de la comunidad educativa para mejorar el servicio de TOE.	¿EL CONEI, APAFA, Municipio Escolar, Consejo Académico entre otros contribuyen, desde sus roles, a la mejora del servicio de tutoría?
	Los actores educativos conocen objetivos propuestos en PEI para mejora de la TOE	¿La dirección gestiona convenios para capacitar a sus tutores en temáticas de tutoría?
	Clima institucional positivo	¿Considera estrategias que generen la convivencia armoniosa y un clima institucional positivo?
Soporte al desempeño docente	Comité de tutoría con conocimientos y habilidades para dar soporte docentes	¿La designación de los coordinadores de tutoría se realiza de acuerdo a los perfiles...?
	Docentes tutores con perfil adecuado	¿Los docentes designados como tutores se realizan de acuerdo a los perfiles...?
	Sistema de monitoreo y/o acompañamiento de la TOE	¿El coordinador y/o otro miembro del comité de tutoría realiza por lo menos una vez al año al aula y brinda sugerencias con respecto a la sesión de tutoría?
	Coordinación en equipo, sobre estrategias de solución de problemas	¿En las jornadas pedagógicas se abordan las problemáticas de algunos estudiantes y se analizan soluciones?
	Capacitación permanente de tutores	¿Se gestiona con instituciones capacitaciones dirigidas a los docentes para fortalecer sus competencias como tutores?
	Participación en Intercambio de experiencias TOE	¿Participa en el intercambio de experiencias organizada por DITOE...?
	Programaciones temática, y contenidos transversales coherente	¿Se tiene en cuenta para la elaboración del plan anual de tutoría el diagnóstico del PEI...?
	Metodología tutorial establecida por MED (DITOE)	¿Utiliza dinámicas participativas, de motivación, etc. para realizar sus sesiones de tutoría?
	Uso de instrumentos de seguimiento tutorial	¿Se realiza el seguimiento oportuno de aquellos estudiantes que requieren apoyo?
	Estrategias que involucren participación del estudiante	¿Se permite que los estudiantes en forma grupal o individual nos evalúen y nos hagan llegar..?
Estrategias para asegurar un clima organizacional positivo	¿Promueve un clima de aula motivador que contribuye a la solución de la problemática en los estudiantes?	

VARIABLE 1: GESTION TUTORIAL		
DIMENSIONES/ FACTORES	INDICADORES	ITEMS
Trabajo conjunto con las familia y la comunidad	Padres involucrados con los objetivos TOE y situación de sus hijos	¿Se realizan al menos 4 reuniones al año con los padres de familia por sección para tratar temas relacionados con la orientación de los estudiantes?
	Implementación de estrategias que potencien la TOE	¿Se analiza en reuniones con los padres de familia los temas a seleccionar en la hora de tutoría de acuerdo a las necesidades de los estudiantes?
	Padres involucrados en estrategias conjuntas de prevención específica	¿Se realizan campañas de prevención psicopedagógica con la participación de las familias y/o miembros de la comunidad dentro o fuera del aula?
	Proyectos de extensión social	¿La I.E programa con la participación de los estudiantes actividades de extensión social en beneficio de la comunidad?
Uso de la Información	Sistema de evaluación y autoevaluación de TOE	¿Autoevalúa su desempeño como tutor en cuanto a sus logros y dificultades?
	Implementación de planes de mejora	¿Se compromete a los diversos actores de la comunidad educativa a participar activamente en la elaboración de proyectos de mejora relacionadas a la convivencia escolar, clima institucional, comportamientos de riesgo, etc.?
	Seguimiento de las acciones de mejora y evaluación de resultados	¿Se realizan informes de evaluación sobre los resultados obtenidos en los proyectos de tutoría?
Infraestructura y recursos para el aprendizaje	Infraestructura adecuada para ejecutar actividades TOE	¿La I.E. gestiona oportunamente mejoras o implementación de: Ambientes físicos necesarios para el desarrollo de las actividades tutoriales y la sesión de tutoría (auditorio, proyectores multimedia, tv., espacios recreativos, servicio de internet, etc.?)
	Equipamiento y material pedagógico, pertinente	¿Se utilizan materiales pertinentes (materiales concretos, fichas, material audiovisual, etc.) para realizar las sesiones de tutoría?
	Acceso a la infraestructura, y material tutorial	¿Hay facilidad para poder hacer uso de los libros de tutoría proporcionados por la DITOE?
	Gestión de alianzas que fortalecen acciones TOE	¿Se gestiona en la I.E alianzas o convenios con instituciones la implementación de espacios, equipo y/o materiales diversos para poder realizar las actividades tutoriales?
	Gestión oportuna para realizar actividades TOE	¿Se realizan gestiones necesarias con instituciones para contar con el apoyo necesario para las acciones tutoriales (campañas de prevención de la problemática estudiantil)?

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE		
DIMENSIONES/FACTORES	INDICADORES	ITEMS
Satisfacción respecto al perfil del tutor	Empatía	El trato cordial y respetuoso de mi tutor para con mi persona, me permite tenerle confianza para exponerle mis problemas.
	Capacidad de escucha	Considero que mi tutor siempre está dispuesto a escucharme.
	Autenticidad	Mi tutor, muestra interés por mi rendimiento académico (mis notas).
	Competencia profesional reconocida	Mi tutor, tiene el conocimiento necesario para poder orientarme en mis dificultades.
		Mi tutor, me apoya con respecto a metodologías y técnicas de estudio para los cursos que considero difíciles.
	Capacidad de liderazgo.	Mi tutor ejerce su autoridad en el aula, corrigiendo el comportamiento inadecuado, sin dañar la autoestima.
	Aceptación incondicional del estudiante	Mi tutor promueve el buen trato entre mis compañeros.
Equilibrio y madurez personal. Consistencia ética	Mi tutor es una persona que tiene autocontrol de sus propias emociones y sabe expresarse de manera positiva con otros adultos (directivos, docentes, padres de familia, etc.).	
Satisfacción respecto a la sesión de tutoría	Espacio físico adecuado	Considero que los espacios físicos (aula o patio o auditorio, etc.) utilizados por mi tutor para la hora de tutoría permiten que se desarrolle adecuadamente.
	Clima positivo	El clima durante las sesiones de tutoría ha sido de confianza. Las dificultades que se han presentado en el aula han sido atendidas oportunamente en la hora de tutoría.
	Temáticas de interés del alumno	Estoy satisfecho con los temas que se realizan en la hora de tutoría.
	Uso de herramientas	Los materiales que se utilizan en las sesiones de tutoría hacen que los temas resulten más motivantes y/o interesantes (videos, dibujos, papelotes, etc.)
	Uso de metodologías: Sesiones dinámicas y participativas	Considero que los temas que se realizan en la hora de tutoría se hacen de manera dinámica y divertida. Las sesiones de tutoría promueve la participación de todos (dar mi opinión, sugerencias, quejas, etc.).
	Promoción de la capacidad de reflexión	La información brindada en la hora de tutoría promueve la reflexión para mejorar como persona.
	Dosificación del tiempo	Considero que el tiempo establecido para la sesión de tutoría ha sido respetado por mi tutor.
Satisfacción respecto a los logros obtenidos	Promoción de estilos de vida saludable	La tutoría ha sido un factor importante para promover en mí, estilos de vida saludable (cuidado de mi salud corporal y mental)
	Convivencia escolar democrática	Considero que la tutoría es un espacio que contribuye en eliminar todo tipo de maltrato, abuso y discriminación entre estudiantes. La tutoría me ha ayudado a resolver conflictos con mis compañeros.
	Mejora del aprendizaje	Considero que la tutoría ha influido positivamente en mis calificaciones o notas. Considero que la tutoría ha favorecido en mí, el uso de técnicas o hábitos de estudio.
	Fortalecimiento de recursos personales	La tutoría ha contribuido en mejorar mi autoestima. La tutoría me ha permitido reflexionar y proyectarme metas a futuro.
	Afirmación en valores	La tutoría ha favorecido mi formación en valores.

### **3.4. Técnicas para la recolección de datos.**

Para obtener la información deseada, se aplicó la técnica de aplicación de cuestionarios.

Para la verificación de la conformación del comité de tutoría formalizado con R.D, así como la inserción en los documentos de gestión se revisó el material que proporcionó la subdirección de la institución educativa N° 6039.

- **Aplicación de cuestionarios** se aplicaron dos instrumentos a toda la población del nivel secundaria, uno dirigido para estudiantes y el otro dirigido a docentes de la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura.

- **Descripción de los instrumentos.**

Se elaboraron dos encuestas, la primera de docentes está basada en los estándares de calidad propuestos por el IPEBA, para dicho efecto se seleccionó únicamente los indicadores que se ajusten a la gestión tutorial.

#### ***Primer instrumento (SEST):***

Para medir la satisfacción de los estudiantes del nivel secundaria con respecto al servicio de tutoría que brinda la Institución

Educativa, se elaboró la escala de Satisfacción Estudiantil en cuanto al Servicio de Tutoría (SEST).

Debido a los objetivos buscados por la presente investigación, las encuestas aplicaron diversos estándares de preguntas conocidos, de modo que la información obtenida cumplió con los requisitos establecidos. Los estándares aplicados se describen a continuación:

Se dividió la prueba en tres dimensiones de la tutoría: Perfil del tutor, sesión de tutoría, y logros obtenidos del servicio brindado. Dichas dimensiones se tomaron de una investigación de José Wu (2009), sobre evaluación sobre el programa de tutorías dirigido a estudiantes de la Universidad Autónoma de Yucatán, dimensiones que fueron validadas por juicio de expertos. Las preguntas fueron basada en lo siguiente: Para el primer factor, perfil del tutor se basó en criterios teóricos propuestos por la Dirección de tutoría y orientación educativa (DITOE), esto es: empatía, consistencia ética, autenticidad, liderazgo, equilibrio emocional, entre otros. Para la segunda dimensión se basó en las fichas de monitoreo utilizadas en la UGEL 06 la cual es de uso actual, y la tercera dimensión se elaboraron los ítems en base a los dos criterios anteriores, y en los reactivos propuestos en el instrumento elaborado por José Wu, anteriormente mencionado.

Percepción respecto a tus logros y avances

	1	2	3	4
21. La tutoría ha sido un factor importante en mi desarrollo académico.				
22. Considero que la tutoría ha sido un factor positivo en mi capacidad de socializar.				
23. La tutoría ha facilitado mi integración a la institución.				
24. Considero que la tutoría ha influido positivamente en mis calificaciones.				
25. La tutoría me ha permitido desarrollar estrategias de aprendizaje.				
26. Considero que la tutoría ha favorecido en mí, el estudio independiente.				
27. La tutoría ha favorecido mi autonomía.				
28. La tutoría me ha permitido visualizar las perspectivas laborales en el campo profesional.				
29. Considero que la tutoría ha contribuido a ampliar mis perspectivas académicas.				

Para las preguntas se aplicó un modelo de Escala Likert con 4 alternativas de respuesta: “Totalmente de acuerdo”, “De acuerdo”, “En desacuerdo”, y “Totalmente en desacuerdo”, Ello facilita que los estudiantes entiendan mejor la prueba, y se reduzca el tiempo de administración, tomando como base una puntuación de cinco niveles, como se describe en la siguiente tabla:

EXPRESIÓN CUALITATIVA	ESCALA DE VALORES
Totalmente de acuerdo	3
De acuerdo	2
En desacuerdo	1
Totalmente en desacuerdo	0

A partir de los valores mostrados, se pudo calcular un promedio para cada pregunta realizada, tomándolo como resultado general.

Esta escala consta de 27 reactivos, que están distribuidos en tres áreas o dimensiones. La aplicación de la escala tomó en promedio 20 minutos y en el anexo N° 03 se puede encontrar la versión final, tal como fue presentada a los participantes del estudio.

### **Segundo instrumento (GTD - EBR):**

Para medir la gestión tutorial desde el reporte de los docentes del nivel secundaria de la Institución Educativa, se elaboró un cuestionario de 80 preguntas que están distribuidos en cinco factores que se propone en el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA), tomando en cuenta los indicadores que se plantean para la gestión de la calidad educativa, pero se seleccionó únicamente los indicadores que eran factible adaptarse para evaluar el servicio tutorial.

Para las preguntas se aplicó también un modelo de Escala Likert de cuatro niveles de escalamiento: “Siempre”, “Casi siempre”, “Casi nunca”, y “Nunca”, ello facilita que los estudiantes entiendan mejor la prueba, y se reduzca el tiempo de administración, tomando como base una puntuación de cinco niveles, se evitó una alternativa más, como en el anterior instrumento con el fin de que los examinados no tiendan a marcar su respuestas en el centro. La puntuación se describe en la siguiente tabla:

<b>EXPRESIÓN CUALITATIVA</b>	<b>ESCALA DE VALORES</b>
Siempre	3
Casi siempre	2
Casi nunca	1
Nunca	0

A partir de los valores mostrados, se pudo calcular un promedio para cada pregunta realizada, tomándolo como resultado general.

Esta escala consta de 80 reactivos, que están distribuidos en factores del IPEBA. La aplicación de la escala tomó en promedio 30 minutos y en el anexo N° 02 se puede encontrar la versión final, tal como fue presentada a los participantes del estudio.

Los tipos de preguntas de los dos instrumentos permitieron obtener información relevante sobre la gestión de la tutoría y el nivel de satisfacción de los estudiantes y contrastar las hipótesis de la investigación.

- **Validez y confiabilidad de los instrumentos:**

La construcción del instrumento estuvo precedida por varias etapas, las que se comentan a continuación:

**a. Juicio de pares:** Con la participación de colegas psicólogos que laboran actualmente como promotores de tutoría en la UGEL 06, se expuso un modelo preliminar susceptible de ser mejorado con las pertinentes observaciones para sugerir modificaciones al instrumento.

**b. Juicio de expertos:** Se presentó el cuestionario a tres docentes universitarios en ejercicio, con grado de maestría como mínimo para



que aplicara el filtro de expertos, con la intervención en primer lugar de la Dra. Ysis Roa Meggo, el Mg. Pedro Bustios Rivera y la Dra. Mirtha Muñoz Hidrogo, docentes de la Universidad De San Martín de Porres, de la Facultad de Obstetricia y enfermería quienes aportaron con valiosas sugerencias para mejorar el instrumento con respecto al formato de la encuesta.

Cabe mencionar que el informe sobre el juicio de expertos fue validado a través de una ficha de evaluación (ver en anexos).

**c. Prueba piloto:** Se programó tres días antes de su aplicación en una Institución Educativa pública de la UGEL 06, con una muestra de diez docentes, quienes contaban con similares características de la muestra a investigar, y con 30 estudiantes. Esta fase fue de vital importancia para efectos de pulir el instrumento y hacer las últimas correcciones así como determinar el tiempo exacto de la aplicación del instrumento en una simulación. El tiempo empleado para la aplicación de la encuesta fue de 15 minutos. No se eliminó ningún ítem, pero sí se corrigió la redacción del ítem 01 en la encuesta de estudiantes, con el fin de que logre ser lo más claro posible. *“el trato cordial y respetuoso de mi tutor para con mi persona me permitió expresar con confianza mis problemas”* por *“el trato amable y respetuoso de mi tutor me permite tenerle confianza para contarle mis problemas”*.

**d. Aplicación del instrumento:** Se aplicó el cuestionario a los estudiantes con el apoyo del coordinador de tutoría, ingresando a cada aula, con el permiso del director de la institución. Con respecto a los docentes, se permitió a la investigadora reunir a los docentes tutores en un aula, donde se les explicó previamente para informarles sobre el contenido y el significado del instrumento que se aplicaría, y apelando a la sinceridad asegurando la confidencialidad del caso. Se mantuvo un trato amical y cordial, asimismo, se escuchó las sugerencias y comentarios de los docentes encuestados.

#### **Análisis de confiabilidad.**

La confiabilidad de los cuestionarios se realizó mediante un análisis de confiabilidad basado en una prueba de consistencia Alpha de Cronbach. El análisis de confiabilidad se utilizó para determinar si el instrumento empleado mide lo que se desea medir, es decir, si se repite este instrumento en varias oportunidades, medirá lo que se desea medir.

*La fórmula de Alfa de Cronbach:*

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

**K:** número de ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los ítems

El resultado fue calculado mediante el software de estadística SPSS en su versión 20.

El resultado obtenido se muestra en el siguiente reporte obtenido en forma general y según cada escala:

Tabla 04: Confiabilidad de la Escala general GTD- EBR

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	80

Tabla 05: Confiabilidad por escalas de GTD - EBR

	Alfa de Cronbach
<b>Factor 1:</b> Dirección institucional	,836
<b>Factor 2:</b> Soporte al desempeño docente	,969
<b>Factor 3:</b> Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	,918
<b>Factor 4:</b> Uso de la Información	,803
<b>Factor 5:</b> Infraestructura y recursos para el aprendizaje	,915

El nivel de confiabilidad es de 0.974, lo que significa que el instrumento utilizado ofrece la certeza requerida para la investigación realizada. Lo mismo se podría decir si se analiza cada escala, todos pasan de 0.8 y ninguno supera en forma significativa el valor general.

Tabla 06: Confiabilidad de la Escala general SEST

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	27

Tabla 07: Confiabilidad por escalas de SEST

	Alfa de Cronbach
<b>Factor 1:</b> Satisfacción hacia el perfil del docente	,759
<b>Factor 2:</b> Satisfacción hacia la sesión de tutoría	,876
<b>Factor 3:</b> Satisfacción hacia los logros obtenidos	,878

El nivel de confiabilidad es de 0.974, lo que significa que el instrumento posee consistencia interna y es altamente confiable. Lo mismo se podría decir si se analiza cada escala, todos pasan de 0.7 y ninguno supera en forma significativa el valor general.

### 3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

La técnica utilizada es la encuesta, y el instrumento el cuestionario.

➤ **Procesamiento de encuestas.** Para la obtención de la información deseada, las respuestas a los cuestionarios se clasificaron según los tipos de datos que contienen. Los resultados fueron clasificados de la siguiente manera:

- Datos provenientes de los estudiantes del nivel secundaria.
- Datos provenientes de los docentes tutores del nivel secundaria.

➤ **Análisis de los datos.** Al tener un número considerable de cuestionarios, fue necesario procesar la información utilizando un software denominado Statistical Package for the Social Science (SPSS) o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, facilitando el procesamiento de datos y la elaboración de cuadros estadísticos en un tiempo corto. Fue de gran ayuda recurrir a esta herramienta informática para el análisis y la interpretación de datos con el propósito de agilizar el proceso. A continuación, se verificó la confiabilidad de los datos. Para la confiabilidad del instrumento se recurrió al coeficiente alfa de Cronbach. Otros estadísticos utilizados fueron la correlación de Pearson.

### **3.6. Aspectos éticos.**

- **Respeto a la confidencialidad.** Para la aplicación de las encuestas se respetó la confidencialidad de las personas involucradas, de modo que cualquier opinión crítica que expresen no les pueda ocasionar contratiempos futuros.
- **Respeto a la propiedad intelectual.** Durante la aplicación de conceptos y criterios de las diversas fuentes bibliográficas y electrónicas, se respetaron los derechos de sus autores. Para esto, se hace mención tanto de la obra o artículo, así como el nombre del autor y su ubicación en internet (en caso se trate de una fuente electrónica).

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

Para presentar los resultados, se agrupará de acuerdo a los objetivos de la investigación en cuatro apartados. En el primero se describen aquellos resultados generales relacionados a la frecuencia y porcentaje de encuestados según la edad, grado de los estudiantes, tiempo de servicio de los tutores, y el tiempo como tutor. En el segundo se describe los niveles de satisfacción y la gestión tutorial según el reporte de los docentes en frecuencias y porcentajes. Y por último, en el tercer apartado se describe la correlación entre ambas variables

Tal como se observa en la tabla 08 y 09 se presentan las edades de los estudiantes y docentes, siendo el promedio de edad 14 a 16 años la mayoría de la población, y en los docentes entre 32 a 49 años. En la tabla 10 se presentan los porcentajes por grados, siendo la mayoría del tercer grado de secundaria 24,6%. En la tabla 11 se observa que el tiempo de servicio promedio de los docentes es entre 18 a 25 años, y el tiempo como tutor un 30% es personal nuevo entre un año a tres años como tutor, y el otro 30%

personal antiguo entre 18 a 20 años como tutor, como se observa en la tabla 12.

Tabla 08: Frecuencia y porcentaje de alumnos según edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
11	2	0,6%
12	41	12,2%
13	60	17,8%
14	75	22,3%
15	69	20,5%
16	64	19,0%
17	24	7,1%
18	1	0,3%
19	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100%</b>

Tabla 09: Frecuencia y porcentaje de docentes según edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
24-29	4	20%
32-49	10	50%
50-64	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Tabla 10: Frecuencia y porcentaje de alumnos según grado

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Primero Secundaria	67	19,9%
Segundo Secundaria	67	19,9%
Tercero Secundaria	83	24,6%
Cuarto Secundaria	65	19,35
Quinto Secundaria	55	16,3%
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100%</b>

Tabla 11: Frecuencia y porcentaje de docentes según tiempo de servicio

Tiempo de servicio	Cantidad	Porcentaje
1-3	3	15%
6-12	3	15%
18-20	5	25%
21-25	5	25%
26-29	4	20%
<b>Total</b>	20	100%

Tabla 12: Frecuencia y porcentaje de docentes según tiempo como tutor

Tiempo como tutor	Cantidad	Porcentaje
1-3	6	30%
5-10	3	15%
11-15	5	25%
18-20	6	30%
<b>Total</b>	20	100%

Tabla 13

Estadísticos		DIRECCIÓN INSTITUCIONAL	SOPORTE AL DESEMPEÑO DOCENTE	TRABAJO CONJUNTO CON LAS FAMILIAS	USO DE LA INFORMACIÓN	INFRAESTRUCTURA
N	Válidos	20	20	20	20	20
	Media	2.40	2.40	2.55	2.40	2.45
	Mediana	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00
	Moda	2	2	3	2	2
	Desv. típ.	.503	.503	.510	.503	.510
	Varianza	.253	.253	.261	.253	.261
	Mínimo	2	2	2	2	2
	Máximo	3	3	3	3	3
	Suma	48	48	51	48	49



Tabla 14

Estadísticos		SATISFACCIÓN HACIA EL PERFIL DEL TUTOR	SATISFACCIÓN HACIA LA SESIÓN DE TUTORÍA	SATISFACCIÓN LOS LOGROS OBTENIDOS
N	Válidos	337	337	337
	Perdidos	0	0	0
Media		2.26	2.26	2.29
Mediana		2.00	2.00	2.00
Moda		2	2	2
Desv. típ.		.440	.442	.463
Varianza		.194	.195	.214
Mínimo		2	2	1
Máximo		3	3	3

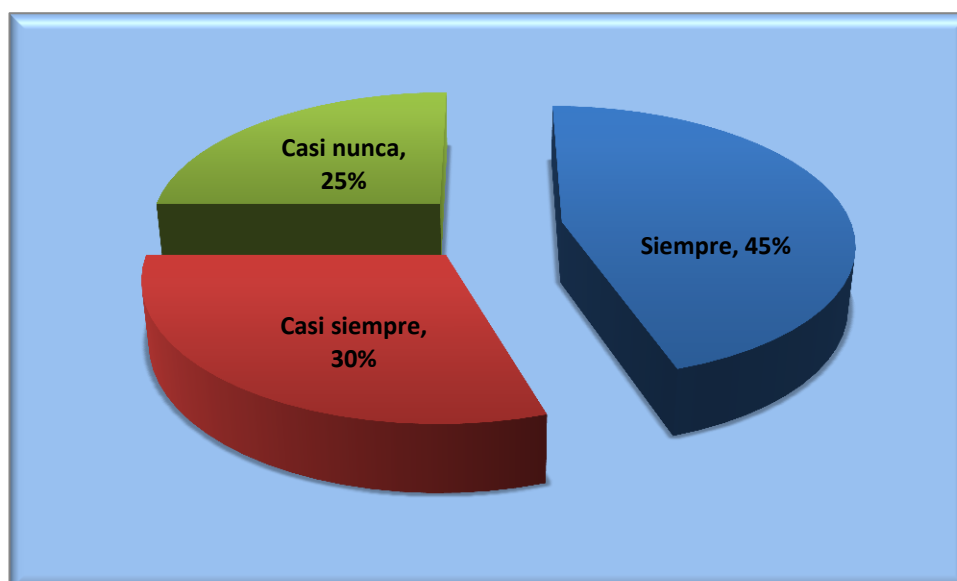
### **Descripción de la gestión tutorial y la satisfacción del estudiante.**

De acuerdo al objetivo general de la investigación, se describe en este apartado, cómo se viene realizando la gestión tutorial, según el reporte del docente y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa Fernando Carbajal Segura.

➤ **Resultados de la gestión tutorial según el reporte del docente.**

**Factor 1: Dirección institucional**

**Grafico N° 01: Porcentaje de docentes que reportan sobre la gestión de la dirección**



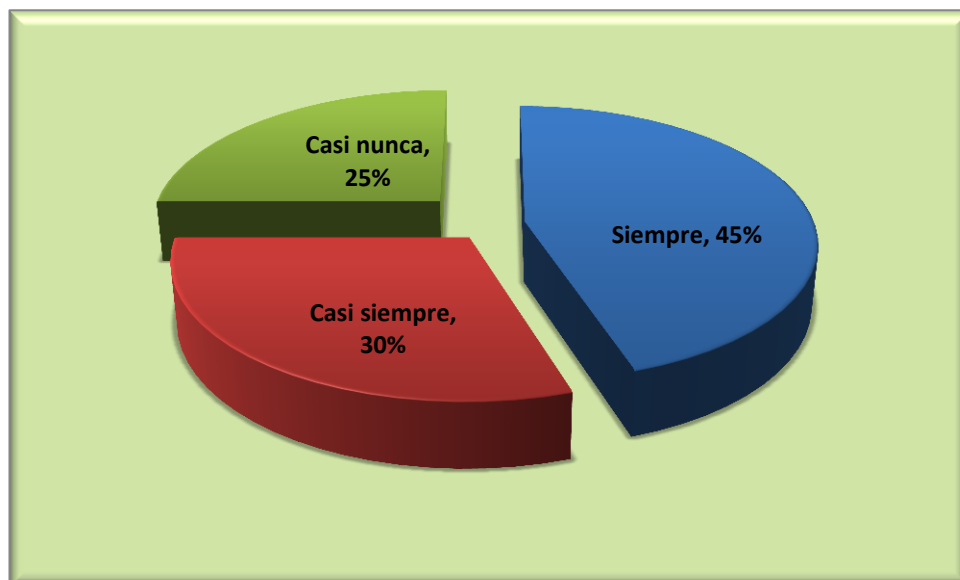
El 35% de los encuestados afirmaron que la dirección institucional siempre propone planes y estrategias para el desarrollo del trabajo tutorial durante el año lectivo. El 40% afirma que es casi siempre. Entre las estrategias que más se destacan son las campañas de prevención psicopedagógica (“campaña de buen trato”, “una vida libre de drogas”, “erradiquemos el Bullying”, etc.) que promueve la UGEL a través de sus promotores de tutoría (Ver en el anexo N° 04, Pág. 185, 85% ítem 11: Actividades extracurriculares) y la gestión para capacitar a sus docentes en temáticas tutoriales (Ver en el anexo, Pág. 185, 80% ítem 13: Gestiona capacitaciones).

Solo un 25% afirma que casi nunca ocurren estas actividades.

A partir del resultado, es posible definir una puntuación de nivel alto (75%) para la gestión de la dirección de la Institución educativa en el área de la tutoría de la Institución educativa Fernando Carbajal Segura, por lo cual se propicia que se involucren los actores educativos para lograr una gestión encaminada hacia la mejora del servicio tutorial, de manera que se logren las metas que se ha propuesto y se asegure la formación integral de los estudiantes.

## **Factor 2: Soporte al desempeño docente**

**Grafico N° 02: Porcentaje de docentes que reportan sobre su desempeño como tutores y el soporte recibido.**



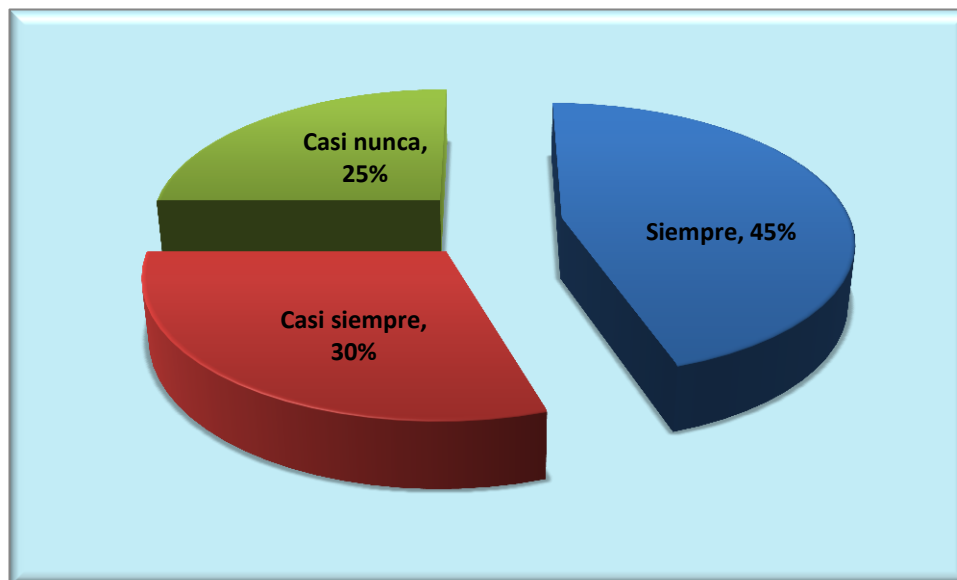
El 40% de los encuestados afirma que la Institución siempre brinda un soporte al desempeño de la labor del docente de tutoría, permitiendo así

realizar un trabajo más ordenado y programado en beneficio de los alumnos. Y el 60% afirma que casi siempre ocurre esto.

De acuerdo a este resultado podemos afirmar que en el nivel secundaria de la Institución Educativa Fernando Carbajal Segura brinda un gran apoyo a la labor del docente tutor. Entre lo que se puede destacar son las capacitaciones recibidas que les permite tener las competencias para hacer un adecuado diagnóstico de aula y programar sesiones tutoriales acordes a la necesidad del estudiante, como se puede ver en el anexo Pág.187, ítem 45) lo cual resulta coherente con lo reportado sobre el perfil adecuado del tutor, el 90% refiere que los tutores designados cuentan con dicho perfil.

### Factor 3: Trabajo conjunto con las familias y la comunidad

Grafico N° 03: Porcentaje de docentes que reportan sobre la gestión con las familias y la comunidad educativa

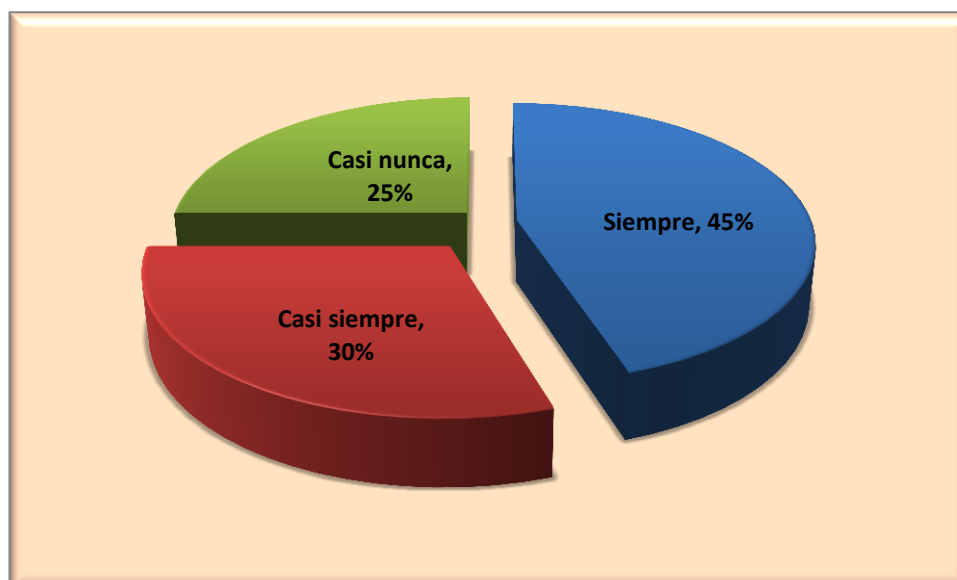


El 45% de los encuestados afirma que en el nivel secundaria de la Institución Educativa Fernando Carbajal Segura siempre realiza reuniones periódicas con los padres de familia para poder analizar los problemas o dificultades de los alumnos y también programar actividades de apoyo a la comunidad con participación también de los alumnos. El 50% afirma que casi siempre y solo el 5% reporta que casi nunca logra realizarlo.

De acuerdo a este resultado, podemos afirmar que la mayoría de docentes de la Institución mantiene informada a la familia sobre las dificultades y logros de sus hijos y también se realizan actividades de extensión social con la comunidad.

#### Factor 4: Uso de la información

Grafico N° 04: Porcentaje de docentes que reportan sobre el uso de la información

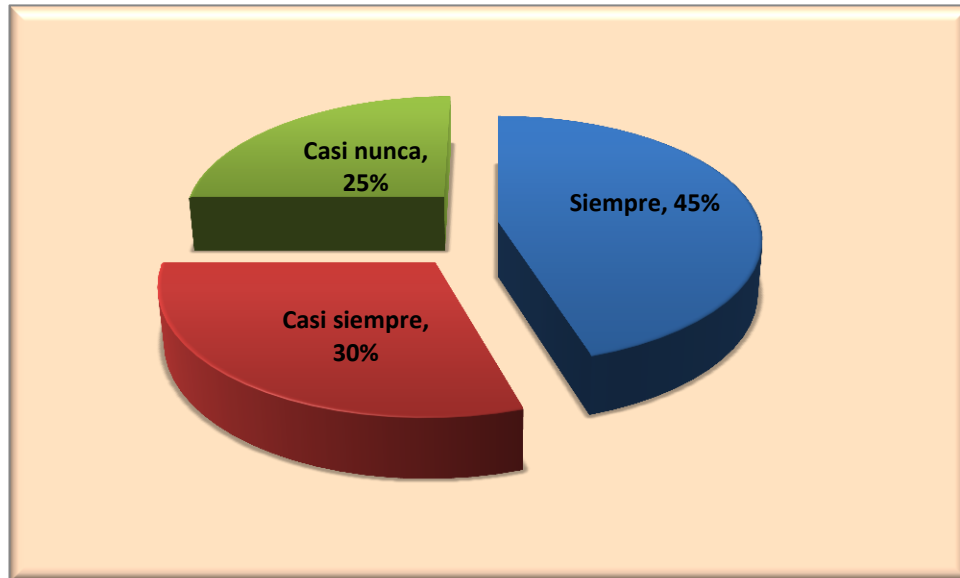


El 30% de los encuestados afirma que siempre se realizan informes a fin de año de los resultados del trabajo tutorial y también se hace una autoevaluación del mismo. 45% afirman que es casi siempre y 25% casi nunca.

Estos resultados indican que la mayoría de los docentes tutores se autoevalúa como tutor con el fin de mejorar el servicio, y si bien no siempre plasman un documento de informe anual del trabajo de tutoría, como ellos mismos reportan (ver ítem 70 en el anexo Pág. 189) si lo realizan en el caso de un proyecto de innovación en específico como se observa en el anexo pág. 189 ver ítem 74).

## Factor 5: Infraestructura y recursos para la realización de la tutoría

**Grafico N° 05: Porcentaje de docentes que reportan sobre la gestión que se realiza para la infraestructura y recursos para la realización de la tutoría.**



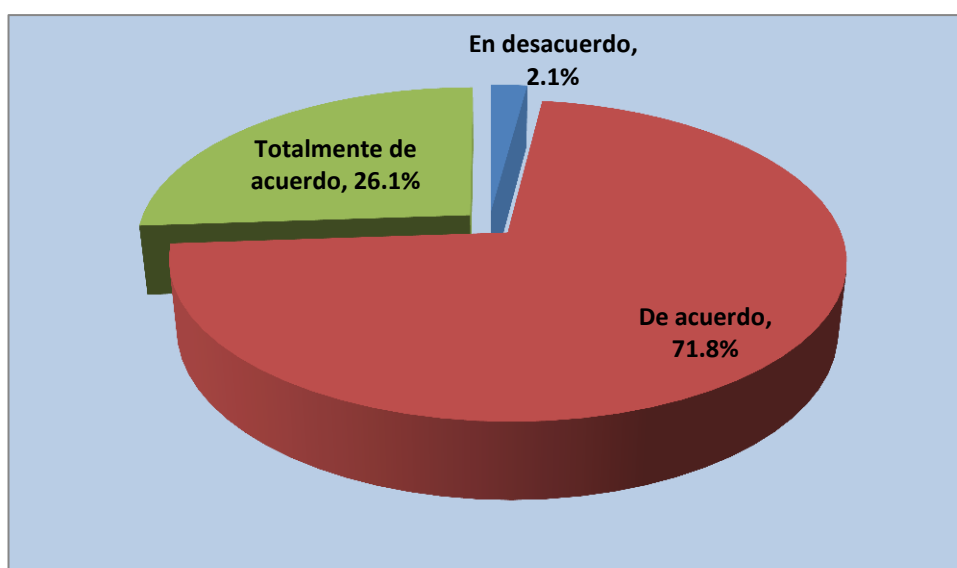
El 45% de los encuestados afirma que siempre se cuenta con los ambientes y el material necesarios para realizar la sesión de tutoría y también se realizan convenios con instituciones especializadas para realizar actividades complementarias al trabajo de la tutoría. El 30% de los encuestados afirman que esto se da casi siempre y 25% casi nunca.

De estos resultados observamos que la UGEL 06, cumple con entregar los materiales proporcionados por la DITOE, a las instituciones educativas públicas con el fin de fortalecer su labor tutorial. Asimismo, en dicha Institución Educativa Carbajal Segura cuenta con los ambientes y medios básicos para realizar las actividades de tutoría.

- **Resultados sobre la satisfacción de los estudiantes, según sus tres dimensiones.**

### **Dimensión 1: Satisfacción hacia el perfil del tutor**

**Grafico N° 06: Porcentaje de estudiantes satisfechos con el tutor designado.**



El 71.8% de los estudiantes encuestados se muestra de acuerdo con el perfil del tutor, es decir con su capacidad empática, su disposición de escucha, liderazgo y autocontrol emocional. El 26.1% refiere estar muy de acuerdo, y solo un 2.1% se encuentra en desacuerdo con el tutor designado.

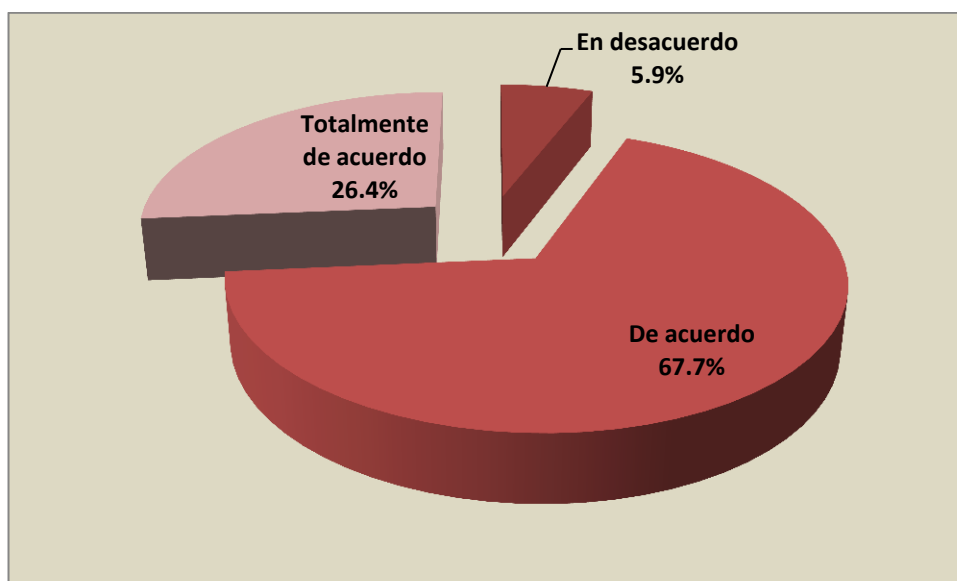
Estos resultados implican que los estudiantes de la Institución Educativa Carbajal Segura, se encuentran altamente satisfechos con la mayoría de los docentes tutores que fueron designados, por lo que podría afirmarse



que los docentes cuentan con las características de perfil de tutor que se plantea en la DITOE.

## Dimensión 2: Satisfacción hacia la sesión de tutoría

Grafico N° 07: Porcentaje de estudiantes satisfechos con la sesión de tutoría

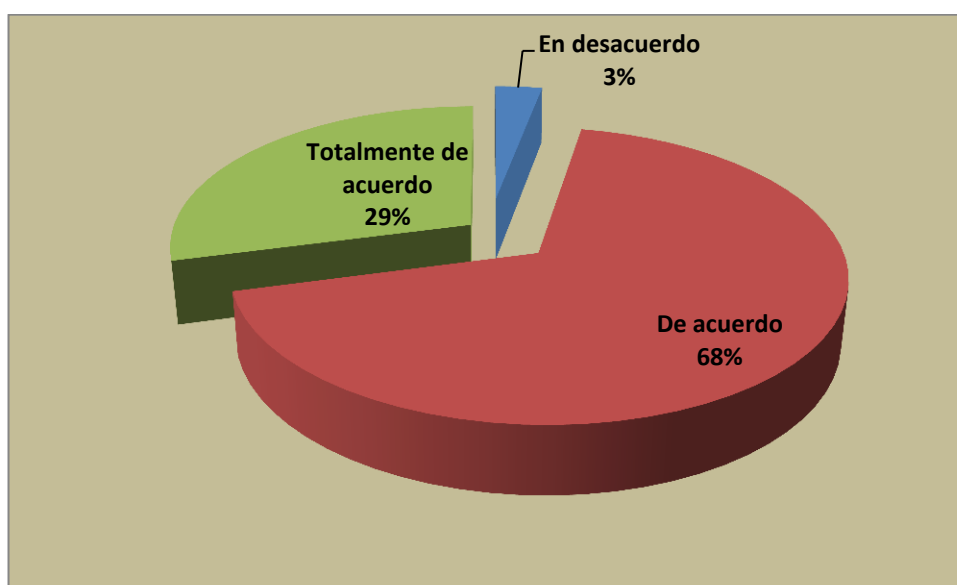


El 67.7% de los estudiantes encuestados se muestra de acuerdo con los temas desarrollados en la hora de tutoría y con la metodología que se aplica en dichas sesiones, atendándose las dificultades del aula de manera oportuna con la participación del estudiante. El 26.4% refiere estar totalmente de acuerdo con las sesiones de tutoría, solo un 5.9% está en desacuerdo mostrando insatisfacción con las temáticas planteadas y con la forma que se realizan. Sin embargo, existe un buen porcentaje 55% que afirma que si bien es cierto se muestra satisfecho con las sesiones, reclama mayor participación para poder brindar sus quejas o sugerencias (ver anexo, pág. 191: ítem 17)

Estos resultados implican que en la Institución Educativa Carbajal Segura, los docentes planifican sus sesiones de tutoría acorde a las necesidades y expectativas de los estudiantes del nivel secundaria.

### Dimensión 3: Satisfacción hacia los logros obtenidos

Grafico N° 08: Porcentaje de estudiantes satisfechos con los logros obtenidos



El 68% de los estudiantes encuestados se muestra totalmente de acuerdo con los beneficios que significan para su desarrollo personal: promueve estilos de vida saludable, alivia dificultades personales, fortalece la autoestima, y sobre todo promueve una convivencia escolar democrática. El 29.7% refiere estar de acuerdo en la misma dirección. Solo el 3% considera que contribuye muy poco en su desarrollo personal. Asimismo, en forma específica se puede observar que también influye en aspectos académicos, sin embargo la influencia positiva se da

más en los aspectos personales (ver anexo Pág. 191: ítem 22 vs ítem 27).

En suma, en la Institución Educativa Carbajal Segura se viene realizando acciones tutoriales que contribuye de manera significativa en el aspecto socioafectivo y cognitivo, de los estudiantes del nivel secundaria.

### Correlaciones

En este apartado se busca responder la hipótesis general planteada si la gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción hacia el perfil del tutor en la Institución Educativa Fernando Carbajal Segura.

Tabla 15: Correlación entre las dos escalas

		Gestión tutorial	Satisfacción del estudiante
<b>Gestión tutorial</b>	Pearson	1	<b>,899**</b>
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	20	20
<b>Satisfacción del estudiante</b>	Pearson	<b>,899**</b>	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	20	337

Tal como se observa en la tabla N° 15 la gestión tutorial en forma general se relaciona significativamente con las tres escalas de satisfacción del estudiante hacia el servicio de tutoría brindado.

Tabla 16: Correlación entre cada escala

		<b>Gestión tutorial</b>	<b>Satisfacción Perfil Docente</b>	<b>Satisfacción Sesión de tutoría</b>	<b>Satisfacción Hacia los logros</b>
<b>Gestión tutorial</b>	Pearson	1	<b>,467*</b>	<b>,729**</b>	<b>,811**</b>
	Sig. (2-tailed)		,038	,000	,000
	N	20	20	20	20
<b>Satisfacción Perfil Docente</b>	Pearson	,467*	1	<b>,501**</b>	<b>,447**</b>
	Sig. (2-tailed)	,038		,000	,000
	N	20	337	337	337
<b>Satisfacción Sesión de tutoría</b>	Pearson	<b>,729**</b>	<b>,501**</b>	1	<b>,534**</b>
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	20	337	337	337
<b>Satisfacción Hacia los logros</b>	Pearson	<b>,811**</b>	<b>,447**</b>	<b>,534**</b>	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	20	337	337	337

La gestión tutorial, muestra correlación significativamente positiva ( $r = .467$   $p < .005$ ), hacia la escala satisfacción sobre el perfil del docente. Asimismo la gestión tutorial presenta correlaciones positiva altamente significativas con las escalas de satisfacción hacia la sesión de tutoría ( $r = .729$   $p < .001$ ), y con la escala de satisfacción hacia los logros obtenidos de la tutoría ( $r = .811$ ;  $p < .001$ ), tal como se observa en la tabla N° 16.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Discusión**

El estudio constituye un acercamiento a la actividad de los tutores y a la forma cómo la perciben los estudiantes y proporciona información sobre aspectos a remediar o mejorar en el quehacer tutorial, resulta necesario tener presente que la comunicación, el tiempo e interés que el tutor le dedique al estudiante son elementos determinantes para cumplir con los propósitos del quehacer tutorial y sobre todo con las expectativas del estudiante.

Se pretendió evaluar cómo se viene realizando la gestión de acuerdo a los estándares del IPEBA según el reporte del docente para luego mostrar si existe una relación entre la gestión tutorial y la satisfacción de los estudiantes en una institución educativa considerada en la red 09 de la UGEL 06, institución piloto para ejecución de proyectos de innovación. Las hipótesis subyacentes están relacionadas con medir el grado de

relación entre estas dos variables y el grado de relación de cada uno de los factores de la gestión tutorial (dirección institucional, soporte al desempeño docente, trabajo conjunto con las familias, uso de la información y recursos para el aprendizaje) con cada una de las dimensiones de la satisfacción del alumno hacia el servicio de tutoría brindado. En cuanto a nuestra hipótesis general se encontró que existe un coeficiente de correlación altamente significativa  $r = .899^{**}$ , lo cual indica que la relación entre las dos variables se explica en un 89,9%.

La primera hipótesis planteada (H1) sostiene que la gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona medianamente significativa con el nivel de satisfacción hacia el perfil del tutor. Para probar esta relación, se usó el coeficiente de correlación de Pearson tal y como se muestra en la Tabla 13, la gestión tutorial presenta una correlación positiva ( $r = .467$   $p < .005$ ), hacia la escala satisfacción hacia el perfil del docente, lo cual indica que la relación entre las dos variables está en un 46.7%, por lo cual está relacionada, a un nivel moderadamente significativo, por lo cual podemos decir que en la institución educativa F.C.S., se gestionan estrategias para designar docentes con características personales y académicas que responden al perfil idóneo para ejercer la función, sin embargo reconocen que necesitan recibir mayor capacitación en técnicas participativas para desarrollar las sesiones de tutoría, etc.

Asimismo, el soporte que recibe el docente tutor por parte de la dirección institucional, influye en su labor de acompañamiento a los estudiantes en su proceso de enseñanza – aprendizaje, y en consecuencia, se puede ver reflejada en una mayor satisfacción del cliente – alumno, que valora positivamente el trato amable, empatía, la disposición de escucha e interés genuino de los tutores por las dificultades de sus alumnos, tal y como se puede comprobar en las respuestas de los estudiantes donde el mayor porcentaje se da en dichas preguntas.

La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (Gento & Vivas, 2003) en tal sentido, la calidad del servicio tutorial depende en buena medida del papel personal del tutor, es decir del perfil designado para asumir dicho cargo.

### ***Perfil del docente tutor de la institución educativa Carbajal***

Por lo tanto, en la Institución Educativa Carbajal se puede decir que la mayoría de docentes tutores destacan en sus características personales, alta capacidad empática, cordialidad, capacidad de aceptación, capacidad para controlar la disciplina en el aula, y disposición de escucha, lo cual genera confianza en los estudiantes para poder

exponerle sus inquietudes y dificultades. En cuestión de actitudes demuestran interés genuino por su rendimiento académico, aplicando sesiones que promuevan una metodología de estudio. Por último, la mayoría de docentes, muestran competencia profesional, lo cual implica que cuenta con la experiencia, y capacitación para abordar la problemática de los estudiantes. Cabe destacar que la mayoría de docentes son egresados de maestría; el coordinador del comité de tutoría es magister, del nivel IV en el magisterio, y la coordinadora de convivencia y disciplina escolar es una docente con maestría en psicología y capacitada por el Ministerio de la Mujer (MIMP) para detectar violencia familiar y escolar. Son fortalezas de la institución para mejorar la labor tutorial.

En ese mismo sentido, se evaluó el grado de relación entre la gestión tutorial, y el nivel de satisfacción hacia la sesión de tutoría, que fue la segunda hipótesis (H2), en la que se obtuvo una correlación positiva altamente significativa ( $r = .729$   $p < .001$ ), es decir la relación entre las dos variables está en un 72.9%. Este resultado demuestra principalmente que las acciones del docente, es decir el manejo de metodologías se ven claramente respaldadas por la gestión de la dirección institucional quién gestiona y da facilidad para la capacitación permanente de la labor tutorial. A pesar de que en la institución se ha incorporado personal nuevo para asumir la labor tutorial, la mayoría de docentes tutores cuentan con mayor experiencia y se encuentran capacitados para realizar sesiones de tutoría acorde a la metodología propuesta por



DITOE, que resultan agradables y responden en un buen porcentaje a las necesidades y expectativas de los estudiantes.

La hipótesis 3, también fue categóricamente demostrada encontrando una relación entre la gestión tutorial, y la satisfacción hacia los logros obtenidos, ( $r=.811$ ;  $p<.001$ ), es decir la relación entre las dos variables está en un 81,1% lo cual indica en primer lugar que el servicio de tutoría, ha sido no sólo insertado en los documentos de gestión de manera teórica, sino que existe según los resultados, un real compromiso desde la dirección institucional en forma coordinada con los docentes y padres de familia para diseñar estrategias que logren atender la problemática estudiantil y las necesidades de los estudiantes, situación que se ve reflejado en el alto nivel de satisfacción de los estudiantes tanto por los resultados de la tutoría grupal, como por la influencia de la tutoría individual, dónde se observa que los estudiantes resaltan el interés de sus tutores por acercarse a atender a sus dificultades personales.

En segundo lugar, se demuestra el marco teórico planteado donde se señala que el servicio tutorial, constituye una actividad de vital importancia en la formación integral de los estudiantes, y que por tanto debe ser una tarea que se debe implementar en todas las instituciones educativas tanto públicas como privadas, no sólo las sesiones de tutoría como hora específica, de encuentro entre estudiantes y docente, sino también realizar acciones preventivas que propone la DITOE, lo que se conoce con el nombre como campañas de prevención psicopedagógica,

donde participa toda la comunidad educativa, y para ello se debe promover proyectos de innovación dirigidos a atender la problemática presentada en las instituciones educativas.

## 5.2. Conclusiones

Tras el desarrollo del presente trabajo de investigación, se recogen las siguientes conclusiones:

1. Los docentes afirman que en la institución educativa se realiza una adecuada gestión tutorial implementándose acciones desde una perspectiva de desarrollo integral y participación de los actores educativos, reflejándose un alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes.
2. La institución educativa aplica estrategias adecuadas para designar tutores idóneos, lo cual se ve confirmado en la alta satisfacción que manifiestan los estudiantes adolescentes hacia el tutor, quienes según los alumnos manifiestan un buen trato y disposición para atender sus necesidades, en la tutoría personalizada, y grupal.
3. En la institución educativa se realiza una gestión tutorial que fortalecen las acciones realizadas por los docentes tutores en el aula, a través de la capacitación en metodología y el uso adecuado de los recursos materiales; para realizar las sesiones de tutoría, las mismas que vienen siendo percibidas como altamente satisfactorias por los estudiantes del nivel secundaria.

4. La gestión tutorial que se realiza dentro de la institución educativa ejecuta acciones y estrategias centradas en mejorar la convivencia escolar y atender a la problemática estudiantil, la cual se traduce en el alto nivel de satisfacción que declaran los estudiantes y que también se convierte en una oportunidad de mejora continua.

### **5.3. Recomendaciones**

1. Considerar la posibilidad de utilizar instrumentos de evaluación similares como medio de apoyo en los sistemas de monitoreo y acompañamiento que se vienen aplicando en las distintas Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) con el fin de mejorar la implementación adecuada del servicio de tutoría en las demás instituciones educativas.
2. Promover las competencias de los tutores mediante cursos de formación acreditada, donde se incluya las TICS, y otras innovaciones que requieren los estudiantes del futuro, y un sistema de estímulos o recompensas que revaloricen la actividad docente, con el fin de lograr el perfil idóneo del tutor cuya función es colaborar con la mejora de calidad de la enseñanza.
3. Fortalecer la participación del alumnado dentro de las sesiones de tutoría programando asambleas de aula (situación que reclaman los

estudiantes en el presente estudio), o incluso incluir la estrategia de tutoría entre pares, dónde el estudiante es el actor principal en la resolución de sus conflictos, propiciando la formación de redes de soporte social entre adolescentes, favoreciendo la ayuda mutua en los momentos necesarios.

4. Los promotores de tutoría que participan en el Programa de Tutoría deberían permanecer como mínimo tres años consecutivos en la Red Educativa encargada, lo que permitiría mejorar la gestión de tutoría de las instituciones educativas, esto es el planeamiento, diagnóstico, ejecución y monitoreo de la labor tutorial.
  
5. El programa de tutoría debe contar con la participación de todos los docentes de la institución educativa, sean tutores o no tutores, en el abordaje de situaciones problemáticas que se presenten en clase, desde una perspectiva educativa, formativa y proactiva, como una ocasión para aprender y practicar habilidades sociales y emocionales.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas

- Arellano, R. (2002). *Comportamiento del Consumidor: Enfoque América Latina*. México: McGraw-Hill.
- Bisquerra, R. (2006). *Orientación psicopedagógica y educación emocional*. Navarra: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Navarra.
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la Calidad Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Cofer, C. (1976). *Psicología de la Motivación: teoría e investigación*. México; D.F: Trillas.
- Da Cunha, J. (2002). *La evaluación y la calidad de enseñanza*. Madrid: Prentice Hall.

- Gallego, S. & Riart, J. (2006). *La tutoría y la orientación en el siglo XXI: Nuevas propuestas*. Barcelona: Octaedro.
- Gento, S. (2002). *La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional*. Madrid: Prentice Hall.
- Kinichi, A. & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- López, C., Fernández, K., & Mariel, P. (2002). *Índices de satisfacción del consumidor*. España: Universidad del País Vasco. Departamento de Econometría y Estadística.
- Moneo, M. & Rodríguez, C. (2000). *La construcción del conocimiento y la motivación por aprender*. Madrid: Psicología Educativa.
- Olavarrieta, S., Gutiérrez, A. & Zárate, A. (1999). *El rol de las expectativas y deseos en la satisfacción del cliente*. Santiago de Chile: Estudios de Administración.
- Páez, D., Fernández, I., Ubillos, S. & Zubieta, E. (Eds.) (2004). *Psicología Social, Cultura y Educación*. Madrid: Pearson/Prentice Hall.
- Reeve, J. (1994). *Motivación y emoción*. Madrid: McGraw-Hill.

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Schiffman, L. & Lazar, L. (2001). *Comportamiento del consumidor*. México: Prentice Hall.
- Valle, A., Núñez, J.C., Rodríguez, S. & González- Pumariega S. (2002). *La Motivación Académica*. En González- Pienda, J.A; González, R.; Núñez, J.C. & Valle, A. (Coords.) *Manual de la Psicología de la Educación*. Madrid: Pirámide.
- Viel, P (2009). *Gestión de la tutoría escolar: Proyectos y recursos para la escuela secundaria: ejes de contenidos y tareas del tutor*. Buenos Aires: Noveduc libros.

### **Tesis**

- Flores, V. (2012). *Influencia significativa del programa de tutoría y orientación Educativa-Toe en la eficacia del docente tutor del nivel secundaria de las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local UGEL 04 Comas*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.



- Langer, A. (2009). *Evaluación del Servicio de Tutoría y Orientación Educativa en el CEPPSM N° 60019 San Martín de Porres-Iquitos, 2008*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- SILES, M. (2007). *Factores que influyen en la evaluación de la calidad del servicio académico percibido por el estudiante del 4º y 5º años del P.P.A.E. de la U.C.S.M. Arequipa 2007*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santa María, Lima.
- Wu, J (2009). *Evaluación del programa de tutorías de la facultad de química de la Uady*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida de Yucatán.

### **Referencias hemerográficas**

- Comezaña, K. (2010). *Opinión de los estudiantes del nivel secundaria sobre el servicio de tutoría en cuatro IIEE Públicas*. Lima: UGEL 06 (no publicado).
- Cohayla, I. (2013). *La tutoría y Orientación Educativa en la Educación Básica Regular*. En 6º Congreso internacional de tutoría. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Flores, J. (2003). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. Investigación Educativa*: En Revista del Instituto de Investigación Educativa – U.N.M.S.M., setiembre 77-85.
- Ministerio de Educación del Perú (2005). *Manual de tutoría nivel primaria y secundaria*. Lima: DITOE.
- Ministerio de Educación del Perú (2007). *Tutoría y orientación educativa en la educación básica alternativa*. Lima: Diskcopy S.A.C.
- Ministerio de Educación del Perú (2010). *II Encuentro Nacional de intercambio de Experiencias en tutoría y orientación educativa*. Lima: DITOE.

### **Referencias electrónicas**

- Blanco, R. J. y Blanco, R. (2007). *La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria. Puerto Rico: Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico*. Recuperado de <http://www.clad.org.ve/fulltext/2140600.pdf>
- Bisquerra, R. (1998) *Orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica*. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books>.

- Giese, J. L. y Cote, J. A. (2002). *Defining Consumer Satisfaction [Definición de la satisfacción del consumidor]*. *Academy of Marketing Science Review*, 1. Recuperado de <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>
- IPEBA (2013) *Matriz y guía de autoevaluación de la gestión educativa de instituciones de Educación Básica Regular*. Recuperado de <http://ipeba.gob.pe/>.
- López, E. (2013) *Aproximación a la percepción y satisfacción del profesor tutor de Secundaria Obligatoria respecto a su labor*. *Revista de Investigación en Educación*, nº 11 (1), 2013, pp. 77-96. Recuperado de <http://webs.uvigo.es/reined/ojs/index.php/reined/article/view/602>
- Martínez-Tur, V., Zurriaga, R., Luque, O. y Moliner, C. (2005). *Efecto Modulador del tipo de segmento en la predicción de la Satisfacción del Consumidor*. España: *Psicothema*, 17 (02), 281-285. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3100>
- Minakata, T. & Gómez, H. (2009). *Descripción del programa de tutorías en las secundarias de Jalisco y evaluación de su impacto a través de la percepción de los actores educativos involucrados*. Universidad jesuita de Guadalajara. Recuperado de <http://portal.iteso.mx/portal/page/portal/Sinectica/diagnostico.pdf>

- Morales, V. y Hernández, A. (2004). *Calidad y satisfacción de los servicios: conceptualización*. EF y Deportes, Revista Digital 73, Junio 2. Recuperado de <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Newsome, P. R. y Wright G. H. (1999). *A review of patientsatisfaction: 1 Concepts of Satisfaction [Una revisión de la satisfacción del paciente: 1 Conceptos de satisfacción]*. British Dental Journal, 186 (4), 161-165. Recuperado de <http://www.nature.com/bdj/journal/v186/n4/pdf/4800052a.pdf>
- Oliver, R. (1993). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions [Un modelo cognitivo de los antecedentes y las consecuencias de las decisiones de satisfacción]*. Journal of Marketing Research, 17 Noviembre, 460-469. Recuperado de <http://www.jstor.org/discover/10.2307/2489356?uid=3738800&uid=2&uid=4&sid=21103292588497>
- Peralta, E., Escudero, D, & Mendoza, G. (2009) *Percepción estudiantil de la tutoría académica en la universidad veracruzana*. XI Congreso Nacional de Investigación Educativa. Universidad Veracruzana. México. Recuperado de <http://www.uv.mx/encuentrotutorias/>
- Sola, T. & Moreno, A. (2005) *La acción tutorial en el contexto del espacio europeo de educación superior*. Recuperado de [www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2040761.pd](http://www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2040761.pd)

- Van Veen, D., Martínez R., Sauleda, N., (1997) *The tutorship models: A necessary scenario for teacher training*. Recuperado de [www.dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo](http://www.dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo).
- Vuotto, M., Arzadun, P. (2007) *El buen trabajo y la satisfacción laboral*. Recuperado de <http://www.econ.uba.ar/cesot/docs/documento%2059.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### VARIABLE: GESTIÓN TUTORIAL

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FACTORES/DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿La gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura, en el año 2013?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Evaluar si la gestión tutorial, según el reporte del docente se relaciona con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura, en el año 2013</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión tutorial según el reporte del docente se relaciona significativamente al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura, en el año 2013.</p>	Dirección institucional	<p>PEI elaborado de manera participativa y con perspectiva integral</p> <p>PEI incluye necesidades específicas de orientación de estudiantes.</p> <p>PEI con objetivos estratégicos que contribuyen a mejorar problemática de los estudiantes</p> <p>PCC incluye estrategias que contribuyen un adecuado desarrollo de la TOE</p> <p>Inserción de la TOE en documentos de gestión</p> <p>PEI favorece convivencia escolar democrática</p> <p>Participación de la comunidad educativa para mejorar el servicio de TOE.</p> <p>Los actores educativos conocen objetivos propuestos en PEI para mejora de la TOE</p> <p>Clima institucional positivo</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, y el nivel de satisfacción hacia el perfil del tutor en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, y el nivel de satisfacción hacia la labor tutorial del docente</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Evaluar si la relación entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, y el nivel de satisfacción del perfil del tutor en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura.</p> <p>2. Evaluar si la relación entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, y el nivel de satisfacción de la labor tutorial del docente en</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>1. La gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del perfil del tutor en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura.</p> <p>2. La gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de la labor tutorial del docente en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura, en el año 2013.</p>		Soporte al desempeño docente

<p>en la Institución Educativa Fernando Carbajal Segura?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, y el nivel de satisfacción hacia los logros obtenidos de la tutoría, en la Institución Educativa Fernando Carbajal Segura?</p>	<p>la Institución Educativa Fernando Carbajal Segura, en el año 2013.</p> <p>3. Evaluar si la relación entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, y el nivel de satisfacción hacia los logros obtenidos de la tutoría, en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura.</p>	<p>3. La gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los logros obtenidos de la tutoría, en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura.</p>	<p>Trabajo conjunto con las familia y la comunidad</p> <p>Uso de la Información</p> <p>Infraestructura y recursos para el aprendizaje</p>	<p>Padres involucrados con los objetivos TOE y situación de sus hijos Implementación de estrategias que potencien la TOE Padres involucrados en estrategias conjuntas de prevención específica Proyectos de extensión social</p> <p>Sistema de evaluación y autoevaluación de TOE Implementación de planes de mejora Seguimiento de las acciones de mejora y evaluación de resultados</p> <p>Infraestructura adecuada para ejecutar actividades TOE Equipamiento y material pedagógico, pertinente Acceso a la infraestructura, y material tutorial Gestión de alianzas que fortalecen acciones TOE Gestión oportuna para realizar actividades TOE</p>
---	--	--	---	--



**VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>FACTORES/DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INDICADORES</b>
<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Evaluar si la gestión tutorial, según el reporte del docente se relaciona con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura, en el año 2013</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión tutorial según el reporte del docente se relaciona significativamente al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura, en el año 2013.</p>	<p>Satisfacción respecto al perfil del tutor</p>	<p>Empatía Capacidad de escucha Autenticidad Competencia profesional reconocida Capacidad de liderazgo. Aceptación incondicional del estudiante Equilibrio y madurez personal. Consistencia ética Espacio físico adecuado</p>	<p>Empatía Capacidad de escucha Autenticidad Competencia profesional reconocida Capacidad de liderazgo. Aceptación incondicional del estudiante Equilibrio y madurez personal. Consistencia ética Espacio físico adecuado</p>
<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Evaluar si la relación entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona y el nivel de satisfacción del perfil del tutor en la Institución Educativa N°</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>1. La gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del perfil del tutor en la Institución Educativa</p>	<p>Satisfacción respecto a la sesión de tutoría</p>	<p>Clima positivo Temáticas de interés del alumno Uso de herramientas Uso de metodologías: Sesiones dinámicas y participativas Promoción de la capacidad de reflexión Dosificación del tiempo</p>	<p>Clima positivo Temáticas de interés del alumno Uso de herramientas Uso de metodologías: Sesiones dinámicas y participativas Promoción de la capacidad de reflexión Dosificación del tiempo</p>

<p>6039 Fernando Carbajal Segura.</p> <p>2. Evaluar si la relación entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona con el nivel de satisfacción hacia la labor tutorial del docente en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura.</p> <p>3. Evaluar si la relación entre la gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona con el nivel de satisfacción hacia los logros obtenidos de la tutoría, en la Institución Educativa N° 6039 Fernando Carbajal Segura.</p>	<p>Fernando Carbajal Segura.</p> <p>2. La gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de la labor tutorial del docente en la Institución Educativa Fernando Carbajal Segura.</p> <p>3. La gestión tutorial, según el reporte del docente, se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los logros obtenidos de la tutoría, en la Institución Educativa Fernando Carbajal Segura.</p>	<p>Satisfacción respecto a los logros obtenidos</p>	<p>Promoción de estilos de vida saludable Convivencia escolar democrática Mejora del aprendizaje Fortalecimiento de recursos personales Afirmación en valores</p>	<p>Promoción de estilos de vida saludable Convivencia escolar democrática Mejora del aprendizaje Fortalecimiento de recursos personales Afirmación en valores</p>
---	--	---	---	---

## Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA LOS DOCENTES

**Estimado docente:**

Con el presente cuestionario, se pretende recabar acerca de la gestión tutorial que se viene desarrollando en tu institución educativa donde laboras como docente tutor. Para este fin, se consideraron los cinco factores del IPEBA a partir de los cuales se derivaron los indicadores para la elaboración de los reactivos.

No te pediremos tus datos personales, con lo que te aseguramos la confidencialidad de información que nos puedas proporcionar.

Agradecemos mucho tu colaboración y te suplicamos que de aceptar contestar el cuestionario, lo hagas de manera completa, sin dejar de responder ningún ítem.

**Instrucciones:**

De acuerdo a la siguiente escala, marca con una X, el espacio que corresponda a tu respuesta

N°	DIRECCIÓN INSTITUCIONAL	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
1	¿En la elaboración del PEI se definió la acción tutorial con la participación de los diversos actores de la comunidad educativa?				
2	¿La misión, visión del centro considera aspectos relacionados con la Tutoría y Orientación Educativa en la perspectiva del desarrollo integral?				
3	¿Las temáticas propuestas en la TOE promueven una convivencia escolar democrática, incorporándose diferentes tipos de estudiantes (bilingües, discapacitados, con necesidades educativas especiales)?				
4	¿El diagnóstico del PEI incluye necesidades específicas de orientación de los estudiantes de la I.E?				
5	¿La tutoría fue insertada en todos los documentos de gestión PEI, PCI, PAT, R.I (Reglamento Interno) encaminadas a mejorar la problemática escolar y propiciar estilos de vida saludable?				
6	¿Se proponen estrategias para vincular el trabajo de tutoría con las áreas curriculares (contenidos temáticos comunes, etc.)?				
7	¿En el PCI se proponen pautas para el desarrollo de la hora de tutoría?				
8	¿En el PCC se priorizan temáticas a desarrollar de acuerdo al diagnóstico de los estudiantes (que aparece en el PEI)?				
9	¿En el PCC se proponen criterios para la selección de los docentes que cumplirán la función del tutor?				
10	¿En el PCC se plantean estrategias para la elaboración de los planes tutoriales del aula?				
11	¿En el PCC se proponen estrategias para vincular el trabajo de tutoría con las actividades fuera del horario escolar (campañas, pasacalles, concursos, etc.)?				
12	¿EL CONEI, APAFA, Municipio Escolar, Consejo Académico entre otros contribuyen, desde sus roles, a la mejora del servicio de tutoría?				
	a) Participando en la inserción de la tutoría en los documentos de gestión				
	b) Participando en actividades de tutoría dentro y/o fuera del aula.				
	c) Promoviendo la mejora de la convivencia escolar				
	d) Aportando ideas para mejorar el servicio.				
13	¿Al menos un representante de cada miembro de la comunidad educativa ha contribuido en realizar el reglamento interno de la institución dentro del marco de una convivencia escolar democrática?				

14	¿La dirección asegura la participación del comité de TOE promoviendo que todos sus miembros tengan claridad sobre sus roles, funciones y responsabilidades para realizar el servicio de tutoría?				
15	Considera estrategias que generen la convivencia armoniosa y un clima institucional positivo.				
<b>SOPORTE AL DESEMPEÑO DOCENTE</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
16	¿La designación de los coordinadores de tutoría se realiza de acuerdo a los perfiles y procedimientos definidos para dichos cargos por la comunidad educativa?				
17	¿El coordinador de tutoría cuenta con las habilidades necesarias para brindar soporte técnico a los demás docentes en las diversas actividades de tutoría?				
18	¿Ha recibido capacitaciones para poder atender de manera adecuada a estudiantes con necesidades especiales?				
19	¿El coordinador y/o miembro del comité de tutoría realiza por lo menos una vez al año al aula y brinda sugerencias con respecto a la sesión de tutoría?				
20	¿Se utilizan las horas de tutoría, para otras actividades extracurriculares?				
21	¿Los subdirectores como miembros del comité de tutoría revisan la sesión de tutoría y el cumplimiento de dicha sesión?				
22	¿Se realiza el proceso de inducción a los nuevos docentes que se desempeñarán como docentes?				
23	¿Los docentes se reúnen por áreas o por ciclos para ajustar la programación curricular y/o realizar ajustes acordes al progreso y necesidades de sus estudiantes?				
24	¿En las jornadas pedagógicas se abordan las problemáticas de algunos estudiantes y se analizan soluciones?				
25	¿Dialoga con otros docentes sobre la situación de sus estudiantes?				
26	¿Participa en el intercambio dentro de su IE para mejorar su desempeño como tutor?				
27	¿Se cuenta con instrumentos para elaborar el diagnóstico de los estudiantes del aula?				
28	¿Se cuentan con antecedentes sobre el aula a cargo por otras personas y/o fuentes escritas?				
29	¿Maneja metodologías y estrategias para poder realizar sesiones de tutoría para estudiantes?				
30	Se gestionan actividades con instituciones como: MIMP (Centro Emergencia Mujer), DEMUNA PNP, Fiscalía DEVIDA, CEDRO				
31	¿Se gestiona con instituciones capacitaciones dirigidas a los docentes para fortalecer sus competencias como tutores?				
32	¿Se gestionan con instituciones, actividades de prevención dirigida a estudiantes y/o padres de familia?				
33	¿Se organizan intercambios de experiencias exitosas en tutoría entre instituciones educativas de la red educativas?				
34	¿Participa en el intercambio de experiencias organizada por DITOE para motivar y/o mejorar su labor?				
35	¿Participa en proyectos de innovación a nivel de redes educativas, sobre temáticas tutoriales?				
36	¿Elaboró un plan de tutoría de aula de acuerdo con la realidad de los estudiantes?				
37	¿Se tiene en cuenta para la elaboración del plan anual de tutoría el diagnóstico del PEI, los ejes transversales y áreas curriculares?				
38	¿Cuenta con su programación temática anual de tutoría, coherente al diagnóstico de aula?				
39	¿Dosifica adecuadamente el tiempo para poder lograr el objetivo propuesto en la hora de tutoría?				

40	¿Logra que el estudiante se comprometa consigo mismo en su proceso de formación?				
41	¿Se abordan temáticas en función de las áreas de tutoría, de acuerdo a las necesidades de los estudiantes del aula?				
42	¿Se elaboró una matriz de los temas prioritarios de tutoría de acuerdo al ciclo de estudio en conjunto con otros docentes?				
43	¿Las sesiones realizadas en la hora de tutoría son coherentes con la programación anual de tutoría y corresponde al diagnóstico del aula y a la realidad de los alumnos?				
44	¿Presenta la sesión de tutoría a ejecutarse de acuerdo a la metodología (momentos de la tutoría) establecida por la DITOE?				
45	¿Realiza una evaluación de los resultados obtenidos de la tutoría?				
46	¿Se permite que los estudiantes en forma grupal o individual nos evalúen y nos hagan llegar sus sugerencias?				
47	¿Considera que el uso de las TICS contribuye significativamente a la solución de la problemática de los estudiantes?				
48	¿Utiliza dinámicas participativas, de motivación, etc. para realizar sus sesiones de tutoría?				
49	¿Se elaboran las normas de convivencia del aula con la participación de todos los estudiantes de manera democrática?				
50	¿En la programación anual de tutoría se programan asambleas de aula (temáticas llevadas a cabo por los estudiantes)?				
51	¿Delegan responsabilidades o funciones a los estudiantes dentro del aula?				
52	¿Promueve a que los estudiantes se organicen en comité de aula, designación de policías escolares, municipios escolares, etc.?				
53	¿Al finalizar la sesión de tutoría los estudiantes en grupo o individualmente han elaborado un producto o material?				
54	¿Se realiza el seguimiento oportuno de aquellos estudiantes que requieren apoyo?				
55	¿Utiliza el anecdotario como una fuente para describir los progresos del estudiante?				
56	¿Se utilizan fichas de evaluación a cada estudiante con el fin de ver los progresos o resultados de la tutoría?				
57	¿Se realiza el seguimiento de los estudiantes con el fin de poder conocer su situación académica, social y afectiva?				
58	¿Demuestra igualdad en el trato y altas expectativas hacia los estudiantes sin discriminación de ningún tipo?				
59	¿Promueve en sus estudiantes la capacidad para valor la diversidad sin discriminar a los demás?				
60	¿Muestra disposición de escucha y atención ante las necesidades de los estudiantes, brindándoles orientación personalizada?				
61	¿Promueve un clima de aula motivador que contribuye a la solución de la problemática en los estudiantes sin distinción?				
62	¿Muestra capacidad para resolver conflictos promoviendo la participación de los estudiantes en dicha resolución?				
<b>COMUNIDAD Y FAMILIA</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
63	¿Se realizan al menos 4 reuniones al año con los padres de familia por sección para tratar temas relacionados con la orientación de los estudiantes?				
64	¿Los padres tienen un horario señalado por la I.E educativa para mantenerse informado sobre la situación de su menor hijo?				
65	¿Se analiza en reuniones con los padres de familia los temas a seleccionar en la hora de tutoría de acuerdo a las necesidades de los estudiantes?				
66	¿Se realizan campañas de prevención psicopedagógica con la participación de la familias y/ o miembros de la comunidad dentro o fuera del aula?				
67	¿La I.E programa con la participación de los estudiantes actividades de extensión social en beneficio de la comunidad?				

68	¿La I.E cuenta con alianzas estratégicas con instituciones especializadas para realizar campañas de prevención de comportamientos de riesgo estudiantil?				
<b>INFORMACIÓN</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
69	¿Autoevalúa su desempeño como tutor en cuanto a objetivos logrados y dificultades?				
70	¿Realiza un informe anual sobre los resultados obtenidos en la tutoría, para mejorar su desempeño como tutor?				
71	¿La UGEL a través de sus promotores de tutoría realiza informes de la supervisión/o acompañamiento a los tutores en las sesiones de tutoría como medio de retroalimentación?				
72	¿¿Se toma en cuenta la participación de los miembros de la comunidad educativa: CONEI, APAFA, Municipios escolares, etc. para evaluar los resultados de la tutoría en relación a la problemática estudiantil?				
73	¿Se compromete a los diversos actores de la comunidad educativa a participar activamente en los planes o proyectos de mejora relacionadas a la convivencia escolar, clima institucional, comportamientos de riesgo, etc.?				
74	¿Se realizan informes de evaluación sobre los resultados obtenidos en los planes o proyectos de tutoría insertados en el PAT?				
<b>RECURSOS E INFRAESTRUCTURA</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
75	¿La I.E. gestiona oportunamente mejoras o implementación de: Ambientes físicos necesarios para el desarrollo de las actividades tutoriales y la sesión de tutoría (auditorio, proyectores multimedia, tv., espacios recreativos, servicio de internet, etc.?				
76	¿Se utilizan materiales pertinentes (materiales concretos, fichas, material audiovisual, etc.) para realizar las sesiones de tutoría?				
77	¿La I.E. cuenta con los materiales proporcionados por el MED (DITOE) para realizar las sesiones de tutoría?				
78	¿Hay facilidad para poder hacer uso de los libros de tutoría proporcionados por la DITOE?				
79	¿Se gestiona en la I.E alianzas o convenios con instituciones la implementación de espacios, equipo y/o materiales diversos para poder realizar las actividades tutoriales?				
80	¿Se realizan gestiones necesarias con instituciones para contar con el apoyo necesario para las acciones tutoriales (campañas de prevención de la problemática estudiantil)?				

## CUESTIONARIO PARA LOS ALUMNOS

**Estimado alumno:**

Con el presente cuestionario, se pretende recabar información de tu percepción respecto al servicio de tutoría, de manera que no existen respuestas correctas o incorrectas.

De igual forma, no te pediremos tus datos personales, con lo que te aseguramos la confidencialidad de información que nos puedas proporcionar.

Agradecemos mucho tu colaboración y te suplicamos que de aceptar contestar el cuestionario, lo hagas de manera completa, sin dejar de responder ningún ítem.

**Instrucciones:**

De acuerdo a la siguiente escala, marca con una X, el espacio que corresponda a tu respuesta

**Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2**  
**De acuerdo = 3 Totalmente de acuerdo = 4**

Nº	Satisfacción respecto a tu(s) tutor(es)	1	2	3	4
1	El trato cordial y respetuoso de mi tutor para con mi persona, me permite tenerle confianza para exponerle mis problemas.				
2	Considero que mi tutor siempre está dispuesto a escucharme.				
3	Mi tutor, ha mostrado interés por mi rendimiento académico (mis notas).				
4	Mi tutor, tiene el conocimiento necesario para poder orientarme en mis dificultades.				
5	Mi tutor, me ha guiado, respecto a metodologías y técnicas de estudio para los cursos que considero difíciles.				
6	Mi tutor conoce las dificultades o problemas del aula y realiza acciones para resolverlas.				
7	Mi tutor ha sido un factor importante, para integrarme o desenvolverme adecuadamente dentro de mi colegio.				
8	Mi tutor, ha mostrado interés en mis problemas personales.				
9	Cuando ha sido necesario, mi tutor, me ha apoyado en resolver dificultades académicas o personales derivándome a las instancias o instituciones adecuadas.				
	<b>Satisfacción respecto a la sesión de tutoría</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
10	Considero que los espacios físicos dedicados a la tutoría permiten que se desarrolle adecuadamente.				
11	El clima durante las sesiones de tutoría ha sido de confianza.				
12	Estoy satisfecho con los temas que se realizan en la hora de tutoría.				
13	Me agradan los materiales que se utilizan en las sesiones de tutoría.				
14	Las dificultades que se han dado en el aula han sido atendidas oportunamente en la hora de tutoría.				
15	Considero que los temas que se realizan en la hora de tutoría se hacen de manera dinámica y divertida.				
16	La información brindada en la tutoría promueve la reflexión para mejorar como personas.				
17	Las sesiones de tutoría han sido motivadoras.				
18	Considero que el tiempo establecido para la sesión de tutoría ha sido respetado por mi tutor.				

	<b>Satisfacción respecto a tus logros y avances</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
19	La tutoría ha sido un factor importante para promover en mí, estilos de vida saludable.				
20	Considero que la tutoría ha sido un factor positivo en ayudarme a solucionar posibles dificultades con algunos compañeros y/o docentes.				
21	La tutoría ha facilitado mi relación con mis compañeros.				
22	Considero que la tutoría ha influido positivamente en mis calificaciones o notas.				
23	La tutoría ha contribuido en mejorar mi autoestima.				
24	Considero que la tutoría ha favorecido en mí, el uso de técnicas o hábitos de estudio.				
25	La tutoría ha favorecido mi formación en valores.				
26	La tutoría me ha permitido reflexionar y proyectarme metas a futuro.				
27	Considero que la tutoría ha contribuido de alguna manera en aliviar mis problemas personales.				



**Anexo 3. Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación.**



INSTITUCION EDUCATIVA N° 6039  
FERNANDO CARBAJAL SEGURA  
UGEL 06 ATE-VITARTE

Salamanca, 04 de Octubre de 2013

## CONSTANCIA

DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA IE. N° 6039 "FERNANDO CARBAJAL SEGURA"

**HACE CONSTAR:**

Que la Lic. Katerine Ana Comezaña Brent, ha desarrollado la investigación titulada "*Gestión de la calidad según el reporte del docente y la satisfacción del estudiante*" en nuestra institución educativa.

Se expide la presente, a solicitud de la interesada para los fines que considere pertinente.

Salamanca 04 de Octubre de 2013



  
LIC. JORGE CELIO MATEC  
DIRECTOR

## Resultados en porcentaje por ítem de cada escala

### Factor 1: dirección institucional

Ítems	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre
1. ¿En la elaboración del PEI se definió la acción tutorial con la participación de los diversos actores de la comunidad educativa?	10%	45%	45%
2. ¿La misión, visión del centro considera aspectos relacionados con la Tutoría y Orientación Educativa en la perspectiva del desarrollo integral?	25%	35%	40%
3. ¿Las temáticas propuestas en la TOE promueven una convivencia escolar democrática, incorporándose diferentes tipos de estudiantes (bilingües, discapacitados, con necesidades educativas especiales)?	20%	45%	35%
4. ¿El PEI está basado en un diagnóstico de las expectativas de los estudiantes respecto a lo que esperan de su formación, sus necesidades de orientación y sus características?	15%	35%	50%
5. ¿La tutoría fue insertada en todos los documentos de gestión PEI, PCI, PAT, R.I (Reglamento Interno) encaminadas a mejorar la problemática escolar y propiciar estilos de vida saludable?	20%	45%	35%
6. ¿Se proponen estrategias que ayudarán a vincular la tutoría con las áreas curriculares?	20%	25%	55%
7. ¿En el PCC se proponen pautas para el desarrollo de la hora de tutoría?	30%	25%	45%
8. ¿En el PEI se establecen objetivos estratégicos relacionados con la tutoría que responden a la problemática estudiantil?	35%	35%	30%
9. ¿Se han propuesto desde la TOE, estrategias para eliminar y/o prevenir casos de abuso, maltrato y/o discriminación?	25%	40%	35%
10. ¿En el PCC se plantean estrategias para la elaboración de los planes tutoriales del aula?	30%	25%	45%
11. ¿En el PCC se proponen estrategias para vincular el trabajo de tutoría con las actividades fuera del horario escolar (campañas, pasacalles, concursos, etc.)?	15%	<b>70%</b>	<b>15%</b>
12. ¿EL CONEI, APAFA, Municipio Escolar, Consejo Académico entre otros contribuyen, desde sus roles, a la mejora del servicio de tutoría?	20%	55%	25%
13. ¿La dirección gestiona convenios para capacitar a sus tutores en temáticas de tutoría?	20%	<b>65%</b>	<b>15%</b>
14. ¿La dirección asegura la participación del comité de TOE promoviendo que todos sus miembros tengan claridad sobre sus roles, funciones y responsabilidades para realizar el servicio de tutoría?	20%	50%	30%
15. ¿Considera estrategias que generen la convivencia armoniosa y un clima institucional positivo?	30%	50%	15%

## Factor 2: Soporte al desempeño docente

Ítems	casi nunca	casi siempre	siempre
16. ¿La designación de los coordinadores de tutoría se realiza de acuerdo a los perfiles y procedimientos definidos para dichos cargos por la comunidad educativa?	0%	60%	40%
17. ¿Cuenta con el apoyo del coordinador de tutoría y/o miembros del comité de tutoría con el fin de brindar soporte en la planificación del plan anual de tutoría o sesiones de tutoría?	5%	60%	35%
18. ¿Ha recibido capacitaciones para poder atender de manera adecuada a estudiantes con necesidades especiales?	5%	<b>65%</b>	<b>30%</b>
19. ¿El coordinador y/o otro miembro del comité de tutoría realiza por lo menos una vez al año al aula y brinda sugerencias con respecto a la sesión de tutoría?	5%	<b>60%</b>	<b>35%</b>
20. ¿Se utilizan las horas de tutoría, para otras actividades extracurriculares?	15%	40%	45%
21. ¿Los subdirectores u otros miembros del comité de tutoría revisan la sesión de tutoría y el cumplimiento de dicha sesión?	10%	55%	35%
22. ¿Se realiza el proceso de inducción a los nuevos docentes que se desempeñarán como docentes?	5%	55%	40%
23. ¿Los docentes se reúnen por áreas o por ciclos para ajustar la programación curricular y/o realizar ajustes acordes al progreso y necesidades de sus estudiantes?	15%	45%	40%
24. ¿En las jornadas pedagógicas se abordan las problemáticas de algunos estudiantes y se analizan soluciones?	5%	55%	40%
25. ¿Dialoga con otros docentes sobre la situación de sus estudiantes?	25%	35%	40%
26. ¿Intercambia sus experiencias dentro de su IE para mejorar su desempeño como tutor?	15%	35%	50%
27. ¿Se cuenta con instrumentos para elaborar el diagnóstico de los estudiantes del aula?	15%	40%	45%
28. ¿Se cuentan con antecedentes sobre el aula a cargo por otras personas y/o fuentes escritas?	15%	50%	35%
29. ¿Maneja metodologías y estrategias para poder realizar sesiones de tutoría para estudiantes?	15%	55%	30%
30. Se gestionan actividades con instituciones como: MIMP (Centro Emergencia Mujer), DEMUNA, PNP, Fiscalía, DEVIDA, CEDRO	25%	35%	40%
31. ¿Se gestiona con instituciones capacitaciones dirigidas a los docentes para fortalecer sus competencias como tutores?	20%	45%	35%
32. ¿Se gestionan con instituciones, actividades de prevención dirigida a estudiantes y/o padres de familia?	25%	50%	25%
33. ¿Se organizan intercambios de experiencias exitosas en tutoría entre instituciones educativas de la red educativas?	10%	<b>60%</b>	<b>30%</b>
34. ¿Participa en el intercambio de experiencias organizada por DITOE para motivar y/o mejorar su labor?	15%	35%	50%

35. ¿Participa en proyectos de innovación a nivel de redes educativas, sobre temáticas tutoriales?	5%	55%	40%
36. ¿Elaboró un plan de tutoría de aula de acuerdo con la realidad de los estudiantes?	5%	<b>60%</b>	<b>35%</b>
37. ¿Se tiene en cuenta para la elaboración del plan anual de tutoría el diagnóstico del PEI, los ejes transversales y áreas curriculares?	5%	<b>70%</b>	<b>25%</b>
38. ¿Cuenta con su programación temática anual de tutoría, coherente al diagnóstico de aula?	0%	55%	45%
39. ¿Dosifica adecuadamente el tiempo para poder lograr el objetivo propuesto en la hora de tutoría?	5%	55%	40%
40. ¿Logra que el estudiante se comprometa consigo mismo en su proceso de formación?	5%	<b>60%</b>	<b>35%</b>
41. ¿Se abordan temáticas en función de las áreas de tutoría, de acuerdo a las necesidades de los estudiantes del aula?	10%	50%	40%
42. ¿Se elaboró una matriz de los temas prioritarios de tutoría de acuerdo al ciclo de estudio en conjunto con otros docentes?	10%	50%	40%
43. ¿Las sesiones realizadas en la hora de tutoría son coherentes con la programación anual de tutoría y corresponde al diagnóstico del aula (realidad de los alumnos)?	20%	50%	30%
44. ¿Presenta la sesión de tutoría a ejecutarse de acuerdo a la metodología (momentos de la tutoría) establecida por la DITOE?	10%	50%	40%
45. ¿Los docentes designados como tutores se realizan de acuerdo a los perfiles y procedimientos definidos para dichos cargos?	10%	<b>60%</b>	<b>30%</b>
46. ¿Se permite que los estudiantes en forma grupal o individual nos evalúen y nos hagan llegar sus sugerencias?	10%	55%	35%
47. ¿Considera que el uso de las TICS contribuye significativamente a la solución de la problemática de los estudiantes?	10%	45%	45%
48. ¿Utiliza dinámicas participativas, de motivación, etc. para realizar sus sesiones de tutoría?	5%	55%	40%
49. ¿Se elaboran las normas de convivencia del aula con la participación de todos los estudiantes de manera democrática?	5%	50%	45%
50. ¿En la programación anual de tutoría se programan asambleas de aula (temáticas llevadas a cabo por los estudiantes)?	10%	55%	35%
51. ¿Delegan responsabilidades o funciones a los estudiantes dentro del aula?	10%	40%	50%
52. ¿Promueve a que los estudiantes se organicen en comité de aula, designación de policías escolares, municipios escolares, etc.?	25%	35%	40%
53. ¿Al finalizar la sesión de tutoría los estudiantes en grupo o individualmente han participado en la elaboración de un producto o material?	0%	<b>50%</b>	<b>50%</b>
54. ¿Se realiza el seguimiento oportuno de aquellos estudiantes que requieren apoyo?	0%	<b>60%</b>	<b>40%</b>
55. ¿Utiliza el anecdotario como una fuente para describir los progresos del estudiante?	5%	45%	50%

56. ¿Se utilizan instrumentos o herramientas de evaluación (fichas, anecdótico, etc.) a cada estudiante con el fin de ver los progresos o resultados de la tutoría?	10%	55%	35%
57. ¿Se realiza el seguimiento académico, social y afectivo de los estudiantes con el fin de brindarles apoyo?	10%	50%	40%
58. ¿Demuestra igual trato hacia los estudiantes sin discriminación de ningún tipo?	5%	<b>60%</b>	<b>35%</b>
59. ¿Promueve en los estudiantes la capacidad para valor la diversidad sin discriminar a los demás?	5%	55%	40%
60. ¿Muestra disposición de escucha y atención ante las necesidades de los estudiantes, brindándoles orientación personalizada?	5%	50%	45%
61. ¿Promueve un clima motivador en el aula que contribuye a la solución de la problemática en los estudiantes?	5%	<b>60%</b>	<b>35%</b>
62. ¿Muestra capacidad para resolver conflictos promoviendo la participación de los estudiantes en dicha resolución?	0%	<b>60%</b>	<b>40%</b>

### Factor 3: Trabajo con las familias y la comunidad

Ítems	casi nunca	casi siempre	siempre
63. ¿Se realizan al menos 4 reuniones al año con los padres de familia por sección para tratar temas relacionados con la orientación de los estudiantes?	15	45	40
64. ¿Los padres tienen un horario señalado por la I.E educativa para mantenerse informado sobre la situación de su menor hijo?	15	25	60
65. ¿Se analiza en reuniones con los padres de familia los temas a seleccionar en la hora de tutoría de acuerdo a las necesidades de los estudiantes?	20	45	35
66. ¿Se realizan campañas de prevención psicopedagógica con la participación de las familias y/o miembros de la comunidad dentro o fuera del aula?	20	50	30
67. ¿La I.E programa actividades de extensión social en beneficio de la comunidad con la participación de los estudiantes?	30	40	30
68. ¿La I.E cuenta con alianzas estratégicas con instituciones especializadas para realizar campañas de prevención de comportamientos de riesgo estudiantil?	0	45	55

#### Factor 4: Uso de la información

Ítems	casi nunca	casi siempre	siempre
69. ¿Autoevalúa su desempeño como tutor en cuanto a sus logros y dificultades?	15	50	35
70. ¿Realiza un informe anual sobre los resultados obtenidos en la tutoría, para mejorar su desempeño como tutor?	60	30	10
71. ¿La UGEL a través de sus promotores de tutoría realizan informes de monitoreo y/o acompañamiento a los tutores en las sesiones de tutoría como medio de retroalimentación?	25	40	35
72. ¿Se promueve la participación de los miembros de la comunidad educativa: CONEI, APAFA, Municipios escolares, etc. para evaluar los resultados de la tutoría en relación a la problemática estudiantil?	45	25	30
73. ¿Se compromete a los diversos actores de la comunidad educativa a participar activamente en la elaboración de proyectos de mejora relacionadas a la convivencia escolar, clima institucional, comportamientos de riesgo, etc.?	35	35	30
74. ¿Se realizan informes de evaluación sobre los resultados obtenidos en los proyectos de tutoría?	25	45	30

#### Factor 5: Infraestructura y recursos para el aprendizaje

Ítems	casi nunca	casi siempre	siempre
75. ¿La I.E. gestiona oportunamente mejoras o implementación de: Ambientes físicos necesarios para el desarrollo de las actividades tutoriales y la sesión de tutoría (auditorio, proyectores multimedia, tv., espacios recreativos, servicio de internet, etc.?)	10	55	35
76. ¿Se utilizan materiales pertinentes (materiales concretos, fichas, material audiovisual, etc.) para realizar las sesiones de tutoría?	35	25	40
77. ¿La I.E. cuenta con los materiales proporcionados por el MED (DITOE) para realizar las sesiones de tutoría?	30	35	35
78. ¿Hay facilidad para poder hacer uso de los libros de tutoría proporcionados por la DITOE?	35	20	45
79. ¿Se gestiona en la I.E alianzas o convenios con instituciones la implementación de espacios, equipo y/o materiales diversos para poder realizar las actividades tutoriales?	35	15	50
80. ¿Se realizan gestiones necesarias con instituciones para contar con el apoyo necesario para las acciones tutoriales (campañas de prevención de la problemática estudiantil)?	20	25	55

### Dimensión 1: Satisfacción hacia el perfil del tutor

Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. ¿El trato cordial y respetuoso de mi tutor para con mi persona, me permite tenerle confianza para exponerle mis problemas?	2.1%	15.1%	60.2%	22.6%
2. ¿Considero que mi tutor siempre está dispuesto a escucharme?	1.2%	13.4%	51.9%	33.5%
3. ¿Mi tutor, muestra interés por mi rendimiento académico (mis notas)?	0.9%	7.7%	51%	40.4%
4. ¿Mi tutor, tiene el conocimiento necesario para poder orientarme en mis dificultades?	1.8%	11%	59.5%	27.7%
5. ¿Mi tutor, me apoya con respecto a metodologías y técnicas de estudio para los cursos que considero difíciles?	1.8%	24%	54%	20.2%
6. ¿Mi tutor ejerce su autoridad en el aula, corrigiendo el comportamiento inadecuado, sin dañar la autoestima?	2.4%	9.2%	53.7%	34.7%
7. ¿Mi tutor promueve el buen trato entre mis compañeros?	1.8%	5%	54%	39.2%
8. ¿Mi tutor ha mostrado interés en mis problemas personales	3.6%	26.1%	54%	16.3%
9. ¿Mi tutor es una persona que tiene autocontrol de sus propias emociones y sabe expresarse de manera positiva con otros adultos (directivos, docentes, padres de familia, etc.)?	1.2%	7.1%	50.7%	40.9%

### Dimensión 2: Satisfacción hacia la sesión de tutoría

Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10. ¿En general estoy satisfecho con que se realicen las sesiones de tutoría en el salón?	3.9%	8.0%	64.7%	23.4%
11. ¿El clima durante las sesiones de tutoría ha sido confianza?	.3%	12.8%	65.6%	21.4%
12. ¿Estoy satisfecho con los temas que se realizan en la hora de tutoría?	2.4%	11.6%	55.5%	30.6%
13. ¿Los materiales que se utilizan en las sesiones de tutoría hacen que los temas resulten más motivantes y/o interesantes (videos, dibujos, papelotes, etc.)	3.9%	21.1%	49.6%	25.5%
14. ¿Las dificultades que se han presentado en el aula han sido atendidas oportunamente (a tiempo) en la hora de tutoría?	3.6%	19.9%	58.5%	18.1%
15. ¿Considero que los temas que se realizan en la hora de tutoría se hacen de manera dinámica y divertida?	1.2%	23.7%	49.0%	26.1%

16. ¿La información brindada en la hora de tutoría promueve la reflexión para mejorar como persona?	1.8%	5.9%	66.5%	25.8%
17. ¿Las sesiones de tutoría promueve la participación de todos (puedo dar mi opinión, sugerencias, quejas, etc.)	<b>10%</b>	<b>45%</b>	30%	20%
18. ¿Considero que el tiempo establecido para la sesión de tutoría ha sido respetado por mi tutor?	3.3%	12.8%	58.2%	25.8%

### Dimensión 3: Satisfacción hacia los logros obtenidos

Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19. ¿La tutoría ha sido un factor importante para promover en mí, estilos de vida saludable (cuidado de mi salud corporal y mental)?	2.1%	13.6%	61.1%	23.1%
20. ¿Considero que la tutoría es un espacio que contribuye (ayuda) en eliminar todo tipo de maltrato, abuso y discriminación entre estudiantes?	.3%	7.7%	55.8%	36.2%
21. ¿La tutoría me ha ayudado a resolver conflictos con mis compañeros?	1.8%	14.5%	60.8%	22.8%
22. ¿Considero que la tutoría ha influido positivamente en mis calificaciones o notas?	<b>10%</b>	<b>30%</b>	45%	15%
23. ¿La tutoría ha contribuido en mejorar mi autoestima	2.4%	13.1%	50.1%	34.4%
24. ¿Considero que la tutoría ha favorecido en mí, el uso de técnicas o hábitos de estudio?	1.8%	15.4%	53.7%	29.1%
25. ¿La tutoría ha favorecido mi formación en valores?	2.4%	8.6%	55.5%	33.5%
26. ¿La tutoría me ha permitido reflexionar y proyectarme metas a futuro?	2.1%	9.5%	46.9%	41.5%
27. ¿Considero que la tutoría ha contribuido de alguna manera en aliviar mis problemas personales?	5.9%	16%	49.9%	28.2%



## Validación por criterio de jueces.

**INFORME DE VALIDACIÓN UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN MARTIN DE PORRES**

**I. DATOS GENERALES:**  
 Apellidos y nombres del informante: Estimado Profesor: Ysis Roa Meggo  
 Cargo e institución donde labora: UNSA

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración, para la revisión de los siguientes instrumentos, diseñado para conocer la gestión tutorial desde el reporte del docente y para conocer la satisfacción del alumno con respecto al servicio tutorial. El primer cuestionario está estructurado en una serie de cinco dimensiones con ochenta ítems referidos al tema planteado anteriormente, y el segundo cuestionario estructurado en tres dimensiones con veintisiete ítems. A continuación se le presenta un formato para validar dicho instrumento. Finalmente le expreso mi agradecimiento por su receptividad para dar su opinión como experto en la materia.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado					X
	Existe una organización clara					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos					X
	realidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los					X
	objetivos planteados.					X

Atentamente: Katerine Ana Comezaña Brent

**FORMATO PARA REVISION Y VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

Nombre y Apellido: Ysis Judith Roa Meggo


Grado académico: DOCTOR EN EDUCACION

Cargo que desempeña: DOCENTE - INVESTIGADOR

Comentarios: indicadores dimensiones

Opinión de aplicación: Considero este adecuado para ser aplicado

Lugar y fecha: 30 de Octubre de 2013

  
 Firma del experto informante  
 DNI: 40124394

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del informante: Ysis Judith Roa ME667  
 Cargo e institución donde labora: DOCENTE / FDE-USMP  
 Nombre del instrumento motivo de evaluación: .....  
 Autor del instrumento: .....  
 Adaptación del instrumento: .....  
 Alumno(a) del Instituto de la Calidad para la Educación de la Universidad San Martín de Porres.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los indicadores dimensiones					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los objetivos planteados.					X

**III. OPINION DE APLICABILIDAD:** Considero esta adecuada para ser aplicada

Lugar y fecha 30 de Octubre de 2013

  
 Firma del experto informante  
 DNI: 40174394



I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del

Estimado Profesor:

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración, para la revisión de los siguientes instrumentos, diseñado para conocer la gestión tutorial desde el reporte del docente y para conocer la satisfacción del alumno con respecto al servicio tutorial. El cuestionario está estructurado en una serie de diecinueve ítems referidos al tema planteado anteriormente. A continuación se le presenta un formato para validar dicho instrumento. Finalmente le expreso mi agradecimiento por su receptividad para dar su opinión como experto en la materia.

INDICADORES	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
Atentamente					
CLARIDAD					+
ORGANIZACIÓN					+
<b>FORMATO PARA REVISION Y VALIDACION DEL INSTRUMENTO</b>					
SUFICIENCIA					+
Nombre y Apellido:	MIRTHA ELIZABETH MUÑOZ HIDRÓBO				
Grado académico:	DOCTOR EN EDUCACIÓN				
Cargo que desempeña:	DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN				
COHERENCIA					+
INTENCIONALIDAD					+

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha

Firma del experto informante  
DNI: 092630

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del informante: MUÑOZ HIDROGO HIETRA ELIZABETH  
 Cargo e institución donde labora: DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN U.S.M.P. FOE  
 Nombre del instrumento motivo de evaluación: .....  
 Autor del instrumento: .....  
 Adaptación del instrumento: .....  
 Alumno(a) del Instituto de la Calidad para la Educación de la Universidad San Martín de Porres.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

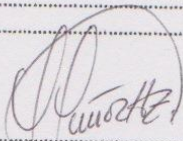
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado					+
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					+
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					+
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					+
COHERENCIA	Entre los indicadores dimensiones					+
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los objetivos planteados.					+

**III. OPINION DE APLICABILIDAD:** .....

.....

.....

Lugar y fecha

  
 .....  
 Firma del experto informante  
 DNI: 09216776



DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante

Estimado Profesor:

BUSTIAZ RIVERA

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración, para la revisión de los siguientes instrumentos, diseñado para conocer la gestión tutorial desde el reporte del docente y para conocer la satisfacción del alumno con respecto al servicio tutorial. El primer cuestionario está estructurado en una serie de cinco dimensiones con ochenta ítems referidos al tema planteado anteriormente, y el segundo cuestionario estructurado en tres dimensiones con veintisiete ítems. A continuación se le presenta un formato para validar dicho instrumento. Finalmente le expreso mi agradecimiento por su receptividad para dar su opinión como experto en la materia.

INDICACIONES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					
SUPERFICIA	Comprende los aspectos					

Atentamente: Katerine Ana Comezaña Brent

FORMATO PARA REVISION Y VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Nombre y Apellido: PEDRO BUSTIAZ RIVERA

Grado académico: Magister en Educación

Cargo que desempeña: Director de Grados y títulos de la Facultad de Obstetricia y Enfermería - USMP

MI OPINION DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha

Firma del experto informante

DNI: 08057574

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del informante: PEDRO BUSTIOS RIVERA  
 Cargo e institución donde labora:.....  
 Nombre del instrumento motivo de evaluación:.....  
 Autor del instrumento:.....  
 Adaptación del instrumento:.....  
 Alumno(a) del Instituto de la Calidad para la Educación de la Universidad San Martín de Porres.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

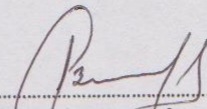
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado					✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					✓
COHERENCIA	Entre los indicadores dimensiones					✓
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los objetivos planteados.					✓

**III. OPINION DE APLICABILIDAD:** .....

.....

.....

Lugar y fecha

  
 .....  
 Firma del experto informante  
 DNI: 08087521.....