



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

**FACTORES PRINCIPALES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO  
DE LA LABOR TUTORIAL EN LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS  
DE LIMA METROPOLITANA**

**PRESENTADA POR  
MÓNICA HELGA ALVAREZ CÁCERES DE SCHOOF**

**ASESORA  
NÉRIDA GLADYS REY CÓRDOVA**

**TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN EDUCACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2018**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

La autora permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



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

**FACTORES PRINCIPALES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO  
DE LA LABOR TUTORIAL EN LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS  
DE LIMA METROPOLITANA**

**TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN EDUCACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
MÓNICA HELGA ALVAREZ CÁCERES DE SCHOOF**

**ASESORA:  
DRA. NÉRIDA GLADYS REY CÓRDOVA**

**LIMA, PERÚ**

**2018**

**FACTORES PRINCIPALES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO DE  
LA LABOR TUTORIAL EN LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS DE  
LIMA METROPOLITANA**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESORA:**

Dra. Nérida Gladys Rey Córdova

### **PRESIDENTE DEL JURADO:**

Dr. Ángel Ramón Velázquez Fernández

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Dr. Carlos Augusto Echaíz Rodas

Dr. Víctor Zenón Cumpa González

## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradezco al Divino Niño Jesús por bendecirme, por ser mi luz y mi camino. A mis adorados compañeros de cada día, mi esposo y mi hijo, quienes con todo su amor celebran mis triunfos y son mi impulso para seguir adelante. A mis padres quienes con su inmenso amor han velado por mi bienestar a lo largo de mi vida. A mi querido hermano, por sus oportunos consejos, dándome su aliento en cada paso de mi vida.

Mi profundo agradecimiento a mi asesora de tesis, Dra. Nérida Rey por su invaluable apoyo y dedicación logrando que concluya con éxito este sueño anhelado. Mi eterno agradecimiento a cada uno de mis profesores quienes han contribuido a mi formación profesional.

A aquellas personas que ya no están físicamente conmigo, solo están en mis recuerdos y en mi corazón, gracias por todo lo que me han brindado.

## ÍNDICE

	Página
Portada	i
Título	ii
Asesor y miembros del jurado	iii
Agradecimiento	iv
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b>	v
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	xi
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	
1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.2 Bases teóricas	8
1.2.1 Concepto y origen de la tutoría	8
1.2.2 Identificación del concepto de tutor a lo largo del tiempo	12
1.2.3 Desempeño del tutor en la labor tutorial	16
1.2.4 Cualidades personales del tutor	18

1.2.5	Formación profesional del tutor	22
1.2.6	Experiencia del tutor en el ejercicio de la tutoría	24
1.3	Definiciones conceptuales	26
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>		
2.1	Formulación de hipótesis	29
2.2	Variables	29
2.3	Operacionalización de variables	30
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
3.1	Diseño de la investigación	32
3.2	Población y muestra	33
3.3	Técnicas para la recolección de datos	33
3.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	35
3.5	Aspectos éticos	36
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>		37
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>		45
<b>CONCLUSIONES</b>		51
<b>RECOMENDACIONES</b>		53
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>		
•	Referencias bibliográficas	55
•	Referencias hemerográficas	57
•	Referencias electrónicas	58
<b>ANEXOS</b>		63

## **RESUMEN**

Hoy en día, la tutoría universitaria constituye una aliada en la educación universitaria que permite lograr la formación integral del estudiante. Es así que el tutor juega un papel importante en el proyecto educativo universitario y sus características tanto personales como profesionales, formación y experiencia son elementos que deberán ser considerados en el desempeño de su labor tutorial, toda vez que su función es la de fomentar en los estudiantes actitudes que permitan su accionar en el logro de su crecimiento integral.

El presente trabajo de investigación permitió analizar los principales factores que influyen en el desempeño de la labor tutorial en dos universidades privadas de Lima Metropolitana y relacionarlos con el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a la labor tutorial. El nivel de investigación que se desarrolló en el presente estudio fue explicativo causal y el diseño metodológico fue no experimental.

Se tomó una muestra de 44 personas de las cuales 22 fueron tutores y 22 fueron estudiantes de dos universidades privadas de Lima Metropolitana a quienes se les

aplicó, en el caso de los tutores un cuestionario a fin de conocer su opinión respecto a la acción tutorial que desempeñan, y en el caso de los estudiantes un cuestionario a fin de recabar información sobre su nivel de satisfacción respecto de la tutoría que reciben. Ambos instrumentos de medición muestran una sólida validez de contenido por criterio de jueces y una alta confiabilidad estadística.

Los resultados indican que el factor referido a cualidades personales del tutor es el que más positivamente influye en el desempeño del tutor, lo cual se evidencia en el nivel de satisfacción del estudiante. En cuanto a la formación profesional del tutor, los resultados muestran que existe una influencia positiva de este factor en el desempeño de la labor tutorial, obteniendo una valoración significativa de los estudiantes no tanto con respecto al grado académico con el que cuenta el tutor sino más bien con respecto al nivel de formación continua que recibe en tutoría. En lo referente al factor referido a la experiencia del tutor, los resultados demuestran que su influencia es escasamente significativa sobre el desempeño del tutor; esto quiere decir que este factor no ha sido tan valorado por los estudiantes en su apreciación sobre la tutoría que reciben.

**Palabras claves:** Factores, labor tutorial, satisfacción estudiantil, cualidades, formación y experiencia del tutor

## **ABSTRACT**

Nowadays, the university tutoring is a tool which allows the integral growth of the university student. It is thus that the tutor plays an important role in the university educational project and its characteristics both personal and professional are elements that should be considered in the performance of its tutorial work, since its function is to encourage in students attitudes that allow its action in the achievement of its integral growth.

The present research allowed to analyze the main factors that influence the performance of the tutorial work in two private universities of Lima Metropolitana and relate them to the level of satisfaction of the students with the tutorial action. The level of research developed for the present study is explanatory causal and the design was non-experimental ex postfact, with a quantitative approach. One sample was selected, with the participation of 44 persons which 22 were tutors and 22 were students from two private universities in Lima Metropolitana, who were asked, in the case of the tutors,

a questionnaire in order to know their opinion regarding the tutorial action they perform, and in the case of the students a questionnaire in order to gather information of their satisfaction regarding the tutoring they receive. Both measurement instruments show a solid content validity by judges and a high statistical reliability.

The results indicate that the factor related to the personal qualities of the tutor is the one that most positively influences the performance of the tutor, which is evidenced in the level of the student satisfaction. Regarding the professional training of the tutor, the results show that there is a positive influence of this factor in the performance of the tutorial work, obtaining a significant evaluation of the students not so much with respect to the academic degree with which the tutor counts, but more well with respect to the level of continuous training that he receives in tutoring. Regarding the factor related to the experience of the tutor, the results show that their influence is scarcely significant on the performance of the tutor; this means that this factor has not been as highly valued by students in their appreciation of the mentoring they receive.

**Key words:** Factors, tutorial work, student satisfaction, qualities, training and tutor experience.

## INTRODUCCIÓN

Un aspecto de gran interés y análisis es el referido a la tutoría que se lleva a cabo en las universidades privadas. Tal como debe ser vista, la tutoría es una estrategia esencial, una aliada que debe tenerse en cuenta para potenciar la formación integral del alumno y debe ser enfocada de modo tal que permita asesorar responsable frente a las necesidades y oportunidades que se le presenten a lo largo de su vida. En ella, el tutor juega un papel de vital importancia y su accionar es clave para lograr el desarrollo global del alumno. La idoneidad del tutor es fundamental en esta tarea; es por ello que debe reunir una serie de cualidades personales, de formación y experiencia profesional a fin de llevar a cabo este proceso de manera exitosa.

Sin embargo, a pesar del hecho de que a través de la tutoría se puede abordar la formación del alumno de manera holística, la visión que tienen las instituciones universitarias respecto a esta herramienta esencial es solo de carácter académico para cuyas sesiones el tutor es asignado únicamente bajo el criterio de la cantidad de horas de dictado de clase que debe completar en la semana y en donde el tutor carece completamente de los atributos tanto personales como profesionales

para lograr el desarrollo del alumno en su globalidad (Ryans, 1960). Es así que, la falta de cualidades personales, formación pedagógica y experiencia profesional en el desempeño de tan importante labor incidirá en el logro del objetivo principal de una adecuada tutoría comprometida con el desarrollo integral del estudiante.

Bajo este panorama, surge la inquietud de realizar un estudio que permita evidenciar las carencias del desempeño del tutor y formular propuestas de mejora en su accionar que repercutirá en la propia calidad educativa universitaria.

Es así que, se consideró pertinente realizar un trabajo de investigación centrado en los siguientes problemas de investigación:

### **Problema principal**

¿Cuáles son los factores principales que influyen en el desempeño de la labor tutorial en las universidades privadas de Lima Metropolitana?

### **Problemas derivados**

- 1) ¿De qué manera influyen las cualidades personales del tutor en el desempeño de la labor tutorial en las universidades privadas de Lima Metropolitana?
- 2) ¿De qué manera influye la formación profesional del tutor en el desempeño de la labor tutorial en las universidades privadas de Lima Metropolitana?
- 3) ¿De qué manera influye la experiencia del tutor en el desempeño de la labor tutorial en las universidades privadas de Lima Metropolitana?

Para ello se formuló la siguiente hipótesis: Los principales factores que influyen en el desempeño de la labor tutorial en las universidades privadas de Lima Metropolitana son: las cualidades personales, formación profesional y experiencia del tutor.

El nivel de investigación desarrollado para el presente estudio es explicativo causal y el diseño fue no experimental, con un enfoque cuantitativo.

La muestra estuvo constituida por 44 personas de las cuales 22 fueron alumnos y 22 fueron tutores pertenecientes a dos universidades privadas, una ubicada en Surco y la otra ubicada en Chorrillos a quienes se les aplicó como instrumento de medición un cuestionario.

La información del presente estudio se ha organizado en cuatro capítulos, coherentemente relacionados, además con las fuentes de información respectivas:

- El marco teórico se presenta luego de la introducción. Éste incluye los antecedentes de investigación, que contiene información resumida de estudios anteriores relacionados con el tema. A continuación, se plantean las bases teóricas del estudio y la definición de términos básicos en la que se detallan los principales conceptos utilizados.
- A continuación se presenta la formulación de la hipótesis y las variables consideradas para el presente estudio. Se incluye asimismo, la definición operacional que constituye la traducción de las variables en indicadores o unidades de medición.

- Se presenta luego la metodología de la investigación en la cual se da cuenta del diseño metodológico, que es el plan o estrategia desarrollado para obtener la información requerida en esta investigación; la población seleccionada; las técnicas de recolección de datos, en la cual se incluye la validez de contenido así como la confiabilidad de los instrumentos; la técnica para el procesamiento y análisis de la información para procesar los datos a obtener, producto de la investigación, abordando los aspectos éticos considerados para la realización de la tesis.
- Seguidamente se muestra información resumida de los resultados obtenidos de la investigación y presentados en una tabla, a partir de la encuesta realizada.
- Luego de la presentación de los resultados, se efectúa una discusión a partir de los resultados obtenidos con las encuestas realizadas a las instituciones universitarias. Del mismo modo, se muestran las conclusiones y las recomendaciones respectivas de la investigación realizada.
- Se incluyen asimismo 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 los instrumentos utilizados para efectos de la investigación.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

Se presentan a continuación algunos estudios efectuados por diversos investigadores a lo largo del tiempo respecto al desempeño de la labor tutorial y su influencia en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Los resultados hallados en estos estudios coinciden con aquellos obtenidos en este trabajo y constituyen un gran aporte que enriquece la presente investigación.

En el estudio efectuado por Pérez, Fundora y Palmero (2011) se consideran las expectativas que tienen los estudiantes de tres universidades madrileñas respecto a las cualidades personales que debe reunir el tutor. Para ello se aplicó una encuesta en la que se analizaron las tendencias predominantes en el ejercicio de la tutoría, según las percepciones y deseos de los estudiantes. En este estudio de aproximación se recogieron las respuestas de estudiantes universitarios del segundo año de diferentes carreras y los datos que se ofrecen fueron meramente indicativos pero suficientemente

esclarecedores de las expectativas de los tutelados. Los resultados obtenidos en esta investigación señalan que en una primera percepción se da importancia a la afectividad como condición indispensable para el ejercicio de la tutoría, en una segunda percepción se constata la importancia de la capacidad de comunicación del tutor seguida por una relación empática con su tutelado, de modo tal que se establezca una relación de confianza y la existencia de un nivel de “aproximación humana” entre ambos.

Lázaro (1997) parte de un análisis de las características que debe tener un buen tutor, referidas estas a las cualidades personales y experiencia para el desempeño de la labor tutorial. Se presenta un breve estudio sobre las percepciones estudiantiles respecto a la figura del tutor. Lo más destacable de este estudio es, por un lado, la demanda por parte de los estudiantes encuestados de un tutor que cuente con ciertas cualidades personales sobre todo en el aspecto de comunicación permanente y tolerancia a fin de que pueda dar respuesta a sus necesidades y demandas, y por otro lado, la exigencia de que el tutor tenga experiencia en el trato con los alumnos como factor fundamental para abordar y solucionar de manera oportuna las situaciones de conflicto.

Gil-Albarova, Martínez, Tunnicliffe y Moneo (2013) indican que con la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, las universidades han dado énfasis al desenvolvimiento del tutor en las sesiones de tutoría y que la evaluación de los resultados de la implantación de un plan de mejora en el ejercicio del trabajo del tutor pondría de manifiesto la necesidad de

optimizarlo de forma continua para que sea cada vez más efectivo. Después de analizar anualmente los resultados de la actividad tutorial en los seis años que lleva implantado el Plan de acción tutorial en la Universidad San Jorge, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo en la que se analizan las valoraciones de los estudiantes de grado de la Universidad San Jorge sobre varios aspectos de la práctica del tutor universitario: la consideración del tiempo destinado a la acción tutorial, las necesidades que debe cubrir, los factores más valorados en el tutor y una serie de propuestas de mejora basadas en las experiencias de otras universidades nacionales e internacionales. Se presentó un análisis descriptivo de las variables indicadas a nivel general de la universidad. Entre los resultados obtenidos se observó que los estudiantes no se encuentran del todo satisfechos con el desempeño del tutor en cada sesión de tutoría debido a que consideran que el tiempo dedicado a cada una de ellas es insuficiente, que deben cubrirse primordialmente las necesidades de desarrollo personal que las de desarrollo académico y/o profesional, que el trato humano es el aspecto más valorado del tutor sobre todo en lo que respecta a la empatía y a la motivación y que prefieren la entrevista personal como medio de comunicación con su tutor en el momento que más lo necesiten así como el tiempo que este le dedica al alumno fuera del horario de tutoría. Las propuestas de mejora más valoradas han sido la incorporación de estudiantes de cursos superiores como mentores y mantener el mismo tutor a lo largo de toda la carrera.

En lo referente a la tolerancia a las opiniones del alumno como cualidad personal del tutor para ejercer la tutoría, Rodríguez (2013) en su propuesta

menciona esta característica que debe ser innata al tutor y que debe ser percibida a plenitud por los alumnos a fin de lograr una actitud positiva frente a las diferentes situaciones que se le presentan en su accionar. En el trabajo de investigación realizado se analiza cómo se produce la tutoría bajo la óptica de la tolerancia frente a diferentes opiniones adversas de los alumnos frente a las del tutor y se registra al mismo tiempo que se describe cómo ésta es percibida por los alumnos. Este proceso de análisis, descripción e interpretación, se llevó a cabo con detalle a través de entrevistas y cuestionarios directos pasados a profesores y alumnos. Los resultados obtenidos reflejan el alto grado de insatisfacción por parte del alumnado, llevando al tutor a plantear otras estrategias de flexibilización frente a sus opiniones con la finalidad de lograr un vínculo armonioso y duradero que permita finalmente lograr un nivel de satisfacción óptimo por parte del estudiante.

Otro aporte es el de Lázaro (2000) quien en su trabajo de investigación realiza, por una parte, un análisis teórico en torno a la función que cumple la tolerancia como cualidad del tutor en el ámbito universitario, y por otra, se realiza un planteamiento de cómo ponerla en práctica tomando como referencia algunas experiencias del Programa de Acción Tutorial llevado a cabo en la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid. Se establece que la tolerancia frente a las opiniones adversas del tutelado debe ser una característica innata al tutor, es decir, que debe ser sensible ante las manifestaciones de rechazo, objeción, inquietudes y preferencias del estudiante a fin de crear un vínculo duradero.

Por su parte, Mas-Torelló (2012) sostiene que a fin de abordar a conciencia la tutoría debe delimitarse el nuevo perfil que debe atesorar el mencionado profesional no solo en el aspecto personal sino también en el aspecto de formación y experiencia profesional para desarrollar convenientemente sus funciones de docente tutor, considerando sus diferentes escenarios de actuación profesional. Para ese efecto, se ha realizado una investigación fundamentalmente descriptiva que combina metodologías cuantitativas y cualitativas, triangulándose diferentes técnicas (cuestionarios, entrevistas y grupos de discusión) y fuentes de información (profesorado, expertos y alumnos). El resultado de este estudio concluye que los estudiantes presentan un nivel medio de satisfacción dado que el tutor no cumple enteramente con la formación exigida para llevar a cabo esta actividad, y en menor medida, con la experiencia necesaria puestas de manifiesto en cada sesión de tutoría.

De igual forma, Torrecilla (2013) en su estudio sobre evaluación de la calidad de la tutoría referida a la formación del tutor señala que la tutoría ha adquirido especial relevancia en el proceso formativo universitario en el contexto español. A partir de indicadores de satisfacción, se diseñaron encuestas y se aplicaron a la población de estudiantes objeto de intervención, en el curso 2010/2011, en la Facultad de Educación de la Universidad de Salamanca. Los resultados advirtieron que, tras un proceso de tutoría, contar con la formación previa y disposición para mantenerse actualizado en este campo es de gran relevancia. De esta manera, el tutor tendrá una visión más amplia respecto a cómo abordar la tutoría y permitirá

acompañar al estudiante en el desarrollo de valores y actitudes que se requiere para formar un ser humano íntegro.

En el artículo publicado por Gonzáles (2005) se hace énfasis en la formación del sujeto tutor a través de cursos de formación continua. Este estudio dio como resultado que el tutor era formado para crear un clima de confianza y amistad que favoreciera procesos de comunicación e identificación de las motivaciones básicas de los estudiantes. En una primera etapa, la prioridad formativa del tutor consistía en un entrenamiento para llevar a cabo una instrucción programada contenida en los módulos de estudio, con esto se buscaba un entrenamiento al tutor para asegurar la satisfacción del estudiante. En la segunda etapa, el tutor debía desarrollar competencias comunicativas y de interacción con los estudiantes, era su responsabilidad asegurar la permanencia de los mismos en el sistema educativo; de igual manera, debía aprender a leer las circunstancias personales y emocionales y convertirse en su consejero, de tal manera que impidiera el abandono de los estudios, previniendo con esto, la deserción y la prevención de las fallas que la ocasionan.

Asimismo, en el estudio presentado por Alvarez (2013), sobre la formación del tutor, este indica que es una tarea de vital importancia y que esta debe ser integrada a su labor toda vez que le proporcionará las herramientas necesarias con la finalidad de conducir de manera eficiente al tutelado en su diario accionar. Se siguió una metodología de investigación de corte descriptivo, con una muestra de 43 tutores que desarrollaron un programa

de capacitación tutorial. A partir de las opiniones de los tutores, los resultados ponen de manifiesto que se logró una mejor preparación para hacer frente a los retos que se les plantea en cada sesión de tutoría.

Se presenta el estudio efectuado por López M., Blanco A., Icarán F., Velasco P, Castaño P., Pagola A. (2010) sobre la experiencia del tutor realizado en la Universidad Europea de Madrid en el que se ha realizado un análisis documental, mediante metodología mixta (cualitativa y cuantitativa), con un enfoque interpretativo, sobre una muestra general de 78 estudiantes, matriculados durante 2007/08 en la Universidad UEM. Se les pidió que escribieran sobre la experiencia como una de las características del perfil del tutor. Se han analizado las apreciaciones, pensamientos y creencias, respecto al accionar del tutor, durante el primer semestre del curso 2007/08. Los resultados y análisis realizados sobre el discurso de los estudiantes, establecen que existe únicamente una ligera relación entre la experiencia del tutor y el desarrollo de cada sesión de tutoría ya que los estudiantes valoran en mayor medida los atributos personales del tutor y su actitud hacia ellos para el adecuado manejo de las situaciones problemáticas.

Asimismo, en los estudios realizados por Feldman (1983), Perry (1979) y Centra y Creech (1976) para demostrar que la experiencia del profesor tiene relación con su eficacia, los resultados no siempre han sido significativos o enteramente lineales. Se estableció que mientras que los profesores inexpertos (menos de tres años de experiencia) son típicamente menos eficaces que profesores más mayores, las ventajas que ofrece la experiencia

se nivelan después de los cinco años, especialmente en las universidades. Una posible causa de esta tendencia curvilínea en los efectos de la experiencia es que los profesores más viejos no continúan siempre creciendo y aprendiendo y pueden estar cansados con sus trabajos.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Concepto y origen de la tutoría**

Cuando se habla de tutoría, muchas veces no se considera el auténtico significado de ella, de lo que involucra y el objetivo final que debe lograrse a través de ella.

El concepto actual de tutoría y sus distintos enfoques teóricos y prácticos vienen a ser el resultado de la influencia de una serie de acontecimientos y aportaciones que se han producido a lo largo del siglo XX. No obstante, la acción de orientar es un hecho natural que ha estado presente en diferentes culturas, algunos antecedentes se remontan a los orígenes mismos de la humanidad, aunque los primeros antecedentes se encuentran en la cultura clásica Griega. Así, Sócrates (470-399 a. de J. C.) defiende desde su pensamiento filosófico uno de los elementos prioritarios de la tutoría como es el conocimiento de sí mismo, Platón (428-347 a. de J. C.) repara en la necesidad de determinar las aptitudes de los individuos para lograr su ajuste y adecuación social; y Aristóteles (384-322 a. de J. C.) propugna el

desarrollo de la racionalidad para poder elegir una actividad en consonancia con los intereses de los sujetos (De la Cruz, 2011).

Tal como indica Menchén (1999), en la Edad Media también se encuentran algunas evidencias escritas como las obras de Santo Tomás de Aquino (1225-1274) quién retoma en sus textos algunas sugerencias pedagógicas que describen ejercicios de enseñanza basadas en el conocimiento y desarrollo de las potencialidades humanas.

También mencionado por Menchén (1999), el Renacimiento resulta importante para ir consolidando la idea de la tutoría ya que los cambios que se dan, permiten pensar al hombre de forma diferente con una visión humanista, donde ya se piensa en las aptitudes de las personas para orientarlas hacia alguna profesión, además de recomendar la reunión de diferentes profesores en forma periódica para discutir la mejor forma de trabajar con los alumnos.

### **Modelos de tutoría**

La relación que existe entre los fines de la universidad y la función tutorial desarrollada por el profesorado va más allá de la visión histórica. Las tradiciones en el seno de cada marco de universidad permiten justificar hoy la coexistencia de diferentes modelos de universidad que llevan anexas diferentes concepciones del profesor con relación a la docencia y a la tutoría de los estudiantes. Desde una perspectiva global destacan tres grandes modelos según Rodríguez (2013).

### **Modelo alemán**

Ligado a la tradición alemana, y con presencia en el contexto de la Europa continental, centra las funciones de la universidad en el desarrollo académico de los estudiantes, sin un fin exclusivamente profesionalizador, y en el estímulo de la ciencia.

En este modelo, el papel del tutor se restringe a los aspectos académicos, desvinculando la formación de las necesidades de desarrollo del estudiante. En este contexto la responsabilidad del tutor está en informar sobre aspectos académicos de su asignatura y/o parcela de conocimiento sin traspasar las paredes del aula (Benedito, 1995).

### **Modelo británico**

Más vinculado a la tradición anglosajona, la universidad presta mayor atención al bienestar y desarrollo personal de sus alumnos, incluyendo la orientación académica, profesional y personal. En general, la etapa universitaria se considera clave en la formación como personas y suele tenderse a la movilidad geográfica en ese período, por lo que la vida extraacadémica dentro de los campus es, en algunos casos, objeto de intervención del tutor (Enguita, 2003).

### **Modelo francés**

Surgido del traspaso de la formación en la empresa o en las escuelas técnicas, el papel del tutor es asegurar la capacitación profesional y el ajuste al mercado laboral, con la colaboración de otras figuras profesionales del entorno organizacional. En la última etapa, los cambios en cuanto a las competencias profesionales, con el relanzamiento de las habilidades

personales o como elemento clave, ha llevado a una cierta atención hacia el desarrollo personal del estudiante (Díaz-Guilera, 2004).

Tal como indican Alvarez, Dorio, Figueroa, Fita, Forner y Torrado (2012), estas tradiciones interpretadas desde los diferentes marcos de universidad y generadoras de su propia concepción de tutor, coexisten en nuestros días mezclando sus objetivos y produciendo diferentes perspectivas. Así, la mayor parte de los centros universitarios privados deben prevalecer de manera prioritaria la atención a la dimensión personal, entiéndase como emocional, del estudiante para lograr el desarrollo en sí mismo y pueda ajustarse a las demandas del mercado laboral.

En opinión de la investigadora, en la actualidad, la acción tutorial no ha sido concebida como un planteamiento profundo en la vida universitaria del estudiante y su función no ha sido considerada como primordial en este sentido, brindando, apoyo personal, asesoría, consejería, sirviendo de guía moral, de valores en el accionar diario del tutelado; y por lo tanto, no ha sido incorporada dentro del currículo de cada carrera universitaria de las Instituciones educativas.

A este respecto, es pertinente señalar lo que establece la Nueva Ley Universitaria No.30220 en el Capítulo VIII, Artículo 87.5, referido a la tutoría: “Brindar tutoría a los estudiantes para orientarlos en su desarrollo profesional y/o académico.” Aquí se indica que debe llevarse a cabo la tutoría con el único afán de proporcionar orientación en el aspecto meramente académico

y profesional, dejando de lado el aspecto más importante que es la dimensión personal a través de la cual se logre su bienestar emocional y se contribuya a potenciar sus habilidades y capacidades que le permitirán hacer frente a las oportunidades que se le presenten en la vida diaria.

### **1.2.2 Identificación del concepto de tutor a lo largo del tiempo**

A continuación se mencionan algunas concepciones de tutor a lo largo del tiempo desde la concepción de orientador o guía de acuerdo a lo estipulado en el Manual de planeación de las funciones de tutoría de la Secretaría de Docencia Universitaria de la Universidad Autónoma del Estado de México (<https://planetutor.files.wordpress.com/2016/01/tutora.pdf>)

Ayo: Quien es la persona que se hace cargo de la custodia, crianza o educación de un niño. Era inherente a sus funciones la educación doméstica, Alfonso X El Sabio tiene un libro titulado “Las siete partidas: Los ayos y ayas”, en el cual menciona la necesidad de que este tipo de instrucción sea aplicada a hijos de reyes lo cual les permitiría aprender a leer, escribir y practicar las buenas costumbres. De igual modo, en el “Tratado de Educación de Príncipes” (Galindo, 1998), se puede encontrar el perfil o las cualidades que debería de tener un Ayo, cuales son: honesto, dadivoso, moderado, cuerdo y resolutivo.

Preceptor: Surge luego, el preceptor, quien es la persona que convive con una familia y está encargada de la instrucción y educación de los niños. Según el humanista Antonio de Nebrija, el preceptor debe atender la

educación intelectual y moral, es decir, “a las letras y a las costumbres”. El preceptor fue el medio más popular para la educación de los hijos desde el siglo XVI. Este concepto es aún vigente en algunas instituciones de educación superior.

**Mentor:** La leyenda y la tradición han dejado el término mentor como sinónimo de tutor. El tutor evoca la figura mitológica del mentor, amigo de Ulises, que guiaba e instruía a Telémaco, en ausencia de su padre, hasta que alcanzara la capacidad de su propio autogobierno. Cuenta la historia que Minerva adoptaba la figura de mentor cuando quería aconsejarle. Extrapolando, tener un mentor es disponer de una fuerte ayuda en la toma de decisiones.

**Instructor:** Es el discípulo más adelantado que ayuda al maestro cuando se encuentra con una clase muy numerosa; en este caso el maestro instruye al instructor, y éste instruye a los demás compañeros.

**Consejero:** Persona que da consejos, sobre materias importantes, con el fin de ayudar a tomar decisiones, su papel es el de trabajar individualmente con el alumno, ayudándole a aprender, a resolver problemas, a hacer planes y a entenderse con los demás.

**Orientador:** Persona que posee recursos técnicos específicos que utiliza para ayudar a los alumnos y a los docentes.

Guía: Término muy genérico. Tiene como misión enseñar al otro el camino correcto para llegar a la meta. El profesor no se limita a enseñar, y para cumplir su función primordial de educar tiene que convertirse en guía que ayude a cada uno a tomar decisiones razonables sobre sus estudios, su profesión y su vida. Ha de reconocer las buenas y malas tendencias, los rasgos positivos para estimularlos y los negativos para modificarlos”.

Tutor: Es la modalidad más moderna. Su trabajo cumple una doble función informativa y formativa que pretende transmitir conocimientos, que se complementa con la función de formar. Es un profesor de "Tiempo Completo", que atiende a los estudiantes mediante la observación de su desempeño no solo en la parte académica sino en la parte emocional, afectiva, dándoles seguimiento donde los orienta y ayuda para su desarrollo integral. Comunica y coordina sus acciones con las de otros profesores, y en casos necesarios, con las unidades de servicios al estudiante y con los padres de familia. Por otra parte, en el derecho jurídico existe también la figura del tutor, considerada como aquella persona que desempeña las veces del padre cuando éste no puede hacerlo, bien por su muerte, incapacidad u otra causa.

Para Lázaro (1997), la historia de la educación recoge la figura del tutor a través de los distintos periodos de la humanidad, y presenta al tutor como responsable de situaciones muy propias de un contexto determinado. En la antigüedad, el tutor era un personaje sabio de gran prestigio e influencia sobre su tutorado. En la Edad Media, el tutor se mueve en torno a los

monasterios y prepara a sus tutorados con un sentido espiritual con el objeto de adquirir una serie de virtudes. En los Siglo XIV y XV, encontramos tutores ilustres que fueron capaces de conquistar un lugar preferente en la educación, tal como consta en los tratados de Educación de Príncipes (Galindo, 1998). En los siglos XVII y XVIII, el tutor pierde cierto protagonismo entre la clase alta ya que empieza a existir la tendencia a proyectar su acción sobre el pueblo, gracias a que los gobiernos empiezan a interesarse por todo lo que implicaba la educación. En el siglo XIX surgen nuevas formas de entender la función del tutor que llegará a culminar en el siglo XX con la presencia en las instituciones de tutores con un rol más técnico, intencional y centrado en el tutorado, con el objeto de alcanzar hombres y mujeres capaces de realizar investigaciones para la generación del conocimiento con un sentido de verdadera creación.

De acuerdo a Lázaro (2000), las funciones del tutor, no son fijas, sino que sufren modificaciones como consecuencia de la influencia que sobre ellas ejercen las instituciones como sistemas sociales que también son realidades dinámicas sujetas a diversas transformaciones. Hoy en día existen muchas dificultades para llevar a cabo la tutoría a nivel individual: el tiempo, las exigencias del currículo, la falta de lugares adecuados con las nuevas tecnologías, el excesivo número de alumnos, etc. La tutoría constituye una de las estrategias fundamentales que puede potenciar la formación integral del alumno universitario con una visión humanista, responsable y comprometida frente a las necesidades y oportunidades que se le presentarán en la vida diaria.

En este sentido, en opinión de la investigadora, el tutor juega un papel de vital importancia en este proceso. Por lo tanto, debe tenerse en cuenta su calidad humana, sus competencias y habilidades para el desempeño de la labor tutorial. Es así que el tutor es un elemento nuclear en esta actividad, generándose la necesidad de delimitar aquellos factores que inciden directamente en el desempeño de su labor tutorial a fin de que éste desarrolle adecuadamente sus funciones en este escenario.

### **1.2.3 Desempeño del tutor en la labor tutorial**

El tutor como formador del estudiante universitario y elemento nuclear debe reunir una serie de características que avalen su desempeño en la labor tutorial a través de la cual busque fomentar, motivar y alentar en el alumno universitario su crecimiento emocional, social, personal así como su rendimiento académico.

Esta labor de apoyo la debe mantener el profesor tutor desde que el alumnado ingresa en la universidad hasta que concluye sus estudios, potenciando su desarrollo de manera integral, no sólo como estudiante, sino preocupándose además por su proyección profesional (Lázaro, 1997).

En opinión de la investigadora, el tutor debe brindar apoyo a sus tutelados prioritariamente en el aspecto personal, referido primordialmente a la parte afectiva, brindándole así la seguridad que el estudiante necesita con el fin de lograr un hombre de bien que se inserte de manera adecuada en la sociedad actual. Los tutores necesitan ser sensibles a las necesidades

emocionales de sus estudiantes, buscando diferentes formas de interrelacionarse con ellos, de manera que les permita conocer en gran medida cuáles son sus intereses, necesidades, metas y preocupaciones. Las relaciones interpersonales acercan al tutor a la realidad del estudiante y abren las puertas a la comprensión, la sensibilidad y sobre todo a la humanización del proceso tutorial.

Tal como lo indica Álvarez, et al (2012) la mayor parte de los centros universitarios privados generan su propia concepción de tutor, sin embargo, debe prevalecerse como objetivo prioritario la atención a la dimensión personal del estudiante.

Es así que el tutor debe reunir ciertas características para ejercer la labor tutorial como son sus cualidades personales referidas a su interés por la dimensión humana e integral del alumno; su interés por una comunicación permanente con el tutelado, su capacidad de escucha, su capacidad de motivación en los estudiantes, su comprensión y tolerancia, empatía; de igual modo, debe contar con capacitación continua y actualización permanente en esta área teniendo como base la formación pedagógica que se requiere para llevar a cabo de manera eficaz la labor tutorial y la experiencia necesaria para el manejo oportuno de las diferentes situaciones que se presenten durante cada sesión.

De igual forma, la tutoría universitaria que se ejerce en las universidades privadas de Lima Metropolitana debe incluir los elementos arriba indicados a fin de que contribuyan a la calidad de la educación superior.

A entender de la investigadora, la labor y las acciones de tutoría se sustentan en el establecimiento de un vínculo especial entre tutor y tutelado, es una relación afectiva que va más allá de la labor académica; un vínculo que abre un nuevo espacio en el que se va a conocer al estudiante en otras dimensiones, se le va a ayudar y a orientar en otros aspectos de su vida personal, y para lograrlo, se requiere de la confianza, la comunicación y el respeto de ambas partes.

La relación tutor-alumno es el encuentro entre dos personas, cada una con su propia historia de vida, con sus características, pensamientos, sentimientos, expectativas, fracasos y temores. Tal como lo indica Ryans (1960), el tutor debe esforzarse por hacer suyas las inquietudes, preocupaciones, preferencias del tutelado, comprenderlo sin juzgarlo, lograr que el estudiante se convierta en una persona autónoma, reforzando su autoestima, ser honesto con él en todo momento de tal modo que lo ayude a enfrentarse ante cualquier situación adversa.

#### **1.2.4 Cualidades personales del tutor**

La personalidad del tutor es un elemento clave en la ejecución de la tutoría, su accionar es trascendental para el crecimiento integral del tutelado. El tutor debe saber manejar el encuentro personal desde el punto de vista afectivo; la transferencia afectiva es un hecho en cualquier relación personal y su manejo es muy importante; este debe ser amable, comprensivo y respetuoso con sus tutorados. Asimismo, el tipo de profesor que se requiere

es aquel que provoque y motive a los alumnos en el entusiasmo de la búsqueda de la verdad y que colabore, desinteresadamente, generosamente, en un trabajo conjunto en esa búsqueda. Es un profesor libre de prejuicios y tolerante con cualquier planteamiento, ya que, desde cualquier origen y perspectiva, se puede partir una investigación que aproxime el conocimiento a la verdad (Lázaro, 1997).

Dentro de las cualidades personales, el ser tutor involucra aquellas actitudes que posibilitan la relación profunda, rica y eficaz con los tutelados, siendo estas inherentes a la persona, pueden ser mejoradas con la actividad constante. De acuerdo con esta afirmación, la relación personal es el elemento fundamental en la acción tutorial y se considera que todo tutor tendría que estar dotado de cualidades como:

- Empatía: Se trata de una cualidad necesaria para el tutor que ha de tener un trato continuado con el tutelado. Tiene, entre otras responsabilidades, la de crear un clima de comunicación, colaboración y relación armoniosa con el estudiante. El desarrollo de esta característica por parte del tutor supone colocarse en el lugar del otro, sintonizar con sus situaciones y sentimientos vitales y personales. La capacidad para ponerse en el lugar del otro, es importante para que el tutor haga suyos los sentimientos del tutelado y pueda comprenderlo sin juzgarlo. "Percibir de modo empático es percibir al mundo subjetivo de los demás como si fuéramos esa persona" (Rogers, 1975). Un nivel de empatía alta debe priorizarse en la relación tutor-alumno, de esta

manera, el tutor inspirará confianza al estudiante y este podrá percibir que al tutor le interesan sus dificultades y problemas, que puede compartir con él no solo sus gratas experiencias sino también las situaciones problemáticas por las que atravesará en el quehacer diario, y de este modo, se construirá una relación basada en la confianza creándose un vínculo duradero.

- Comunicación: Este aspecto debe afianzarse en la relación tutor-alumno. Esta competencia incide básicamente en la comunicación eficaz y escucha activa que debe darse en cada sesión de tutoría. Esta comunicación fluida debe verse reflejada en la transmisión de mensajes positivos y específicos a fin de poder orientar y ayudar de manera pertinente al alumno en la consecución de sus objetivos. A través de la práctica de una actitud abierta y cercana por parte del tutor, se logrará un ambiente propicio y favorable para que el alumno se sienta cómodo y la sesión tutorial sea una exitosa y grata experiencia para ambos (Castaño, 2012). El nivel y la calidad de la comunicación entre tutor y tutelado es necesaria, a fin de mantener una auténtica conexión. La comunicación con los alumnos debe ser vivencial, porque debe basarse sobre la realidad vital del alumno (Lázaro, 1997).
  
- Motivación: Desde el punto de vista de la investigadora, la motivación constituye un atributo indispensable dentro de la práctica tutorial como elemento de refuerzo, seguridad y ayuda para el alumno. La motivación que el tutor le brinde al tutelado contribuirá a lograr el

bienestar del estudiante y propiciar un ambiente idóneo de interacción mutua en cada sesión de tutoría. La tarea de ayudar al alumno en su proceso educativo empieza muchas veces por promover su espíritu de superación, por inspirarle la ilusión y sostener su impulso hacia metas de mejora personal. Pero para ello, según Ryans (1960) es necesario que el educador sea consciente de su poder de influencia y persuasión que ejerce en el tutelado.

- Tolerancia: el grado de tolerancia del tutor hacia su tutelado debe verse reflejado en el trabajo diario. Ser sensible a sus problemas, inquietudes y preferencias, aunque no necesariamente se esté de acuerdo con ellas (Lázaro, 1997).

Solo la cercanía y capacidad de apertura, así como la comunicación afectuosa pueden abrir las puertas a la confianza y seguridad que el joven busca y necesita. Es imposible ganar su confianza y respeto si no le han demostrado antes interés por su vida y su persona (García, Asensio, Carballo, García, Guardia, 2005).

Un aporte personal de la investigadora sería atribuirle al tutor la capacidad de escuchar de manera activa y empática como condición fundamental en su labor tutorial. Asimismo, durante la acción tutorial propiamente, el tutor debe evidenciar ser empático mostrando en todo momento interés por las preocupaciones del tutelado e inspirarle confianza. De igual forma, debe poseer la capacidad motivadora y de actitud positiva para hacer que los

estudiantes se involucren de manera entusiasta con su proceso de aprendizaje. Asimismo, debe ofrecer apoyo y consejo permanentes en algunos momentos de crisis que se puedan presentar durante las sesiones de tutoría. Es así que el desempeño del tutor se verá evidenciada en el nivel de satisfacción de los estudiantes con su actividad tutorial.

### **1.2.5 Formación profesional del tutor**

Se parte de la premisa de que el tutor debe contar con vocación de servicio con un alto grado de compromiso y responsabilidad; esta característica es, a entender de la investigadora, el punto de partida del desempeño eficiente y eficaz del tutor. El planteamiento de que el tutor es la persona que forma de manera integral al estudiante se relaciona con las características idóneas que este debe poseer para desempeñar dicha labor (Colección Apoyo al Tutor, Universidad de Guadalajara, 2004).

La necesidad de la formación en el desarrollo competencial de los profesores tutores es muy importante para lograr sesiones eficaces en las tutorías con los alumnos. Si el tutor se muestra confiado y motivado y posee la formación apropiada podrá lograr, a su vez, un desarrollo óptimo en sus tutelados (Más-Torelló, 2012).

La formación profesional del tutor se hace necesaria ya que la mayoría de los tutores son profesionales que ejercen la tutoría sin estar preparados para ello, por lo que se ven precisados a llevar a la práctica sus creencias y

formas particulares de lo que consideran es lo conveniente para el alumno (Secretaría de Educación Pública Superior de los Estados Unidos Mexicanos, 2003).

Entonces, es pertinente la pregunta: ¿Qué es la formación de tutores? A la que Gutiérrez y Prieto (1999) intentan responder indicando que la formación profesional de los tutores en la educación superior es un proceso de la práctica social en la cual los sujetos que participan en ella, de una manera sistemática e intencionada, asimilan, ensayan y experimentan determinadas formas de realizar su labor, con el propósito de transformar e innovar su propia práctica, que tiene como consecuencia la optimización de la orientación del estudiante de manera permanente y sostenida en su formación integral.

A entender de la investigadora, contar con capacitación previa y disposición para mantenerse actualizado en el campo disciplinar donde se ejercerá la tutoría es necesario. La formación continua del tutor por lo general se realiza a través de cursos de capacitación dentro de la misma institución donde labora, los cuales le brindan al tutor una visión de cómo abordar y actuar ante dificultades que se presentan en el aspecto meramente académico, dejando de lado el aspecto personal, esto es, cómo acompañar al estudiante en sus necesidades afectivas y en el desarrollo de los valores y actitudes que se requiere para formar un ser humano íntegro.

A este respecto, Lázaro (1997) argumenta que esta formación profesional debe permitir que el tutor integre sus afectividades con el conocimiento

inherente al cargo a fin de enfocar su labor hacia la consecución del logro del bienestar personal del estudiante.

De este modo, se demanda un docente actualizado y con los atributos personales necesarios para desempeñar su labor tutorial de manera eficiente y eficaz.

### **1.2.6 Experiencia del tutor en el ejercicio de la tutoría**

La acción tutorial tiene una clara vocación de atención individualizada. La experiencia del docente es importante para llevar a cabo una tutoría ya que ésta le permitirá identificar problemas, con la finalidad de orientar al estudiante hacia las áreas en donde pueda recibir una atención oportuna, sea de carácter preventivo o para solucionar sus problemas; tomar decisiones con la finalidad de hacer cambios y fortalecer acciones que favorezcan al estudiante tanto en su vida académica como en su vida personal, de esta manera el tutor tendrá una clara responsabilidad en ello.

La investigadora opina sobre el particular que, la experiencia del tutor es requerida para el manejo oportuno y apropiado de los diferentes problemas y/o dificultades que el alumno puede presentar en determinado momento de su vida; sin embargo, el aspecto que debe primar en cada sesión de tutoría es aquel referido a la parte afectiva que se traduce cuando el tutor logra tener una estrecha relación de armonía, de comunicación permanente, de escucha activa y de motivación continua del estudiante.

A esto se refiere Alvarez (2013) quien indica que a pesar que el tutor debe estar capacitado para afrontar y ofrecer soluciones oportunas, de tal modo que pueda ayudar al alumno a resolver de manera favorable determinado episodio de conflicto, el aspecto que incide significativamente en la actividad tutorial es la parte afectiva y las cualidades personales de las que dispone el tutor para enfrentar la cotidianidad de su accionar y desde este punto de vista poder resolver las situaciones de conflicto que se pudieran presentar de la mejor manera posible.

Asimismo, de los estudios que la investigadora revisó relacionados con esta variable y las valoraciones de los estudiantes, algunos de ellos no encontraron relación significativa que demostrara algún efecto importante.

Es así que, Feldman (1983) en el estudio efectuado sobre la relación de la experiencia del tutor y la evaluación efectuada por el alumnado, encontró que los estudiantes valoraron sólo ligeramente la experiencia del tutor y su incidencia en la eficacia de la acción tutorial, manifestando no ser de significativa relevancia en su accionar.

De igual manera, Kinney y Smith (1992) en su artículo publicado sobre la experiencia del tutor señalan que se da un pequeño aunque significativo impacto de la experiencia del profesor como factor preponderante para ejercer la tutoría sobre la evaluación efectuada por los estudiantes.

Al respecto, Rosenholtz (1986) manifiesta que los profesores veteranos generalmente continúan aprendiendo y tratando de mejorar su eficacia. De la

misma forma, los profesores que inician su labor muy bien preparados pueden ser altamente eficaces. Esto pone en evidencia que no siempre la experiencia docente es un buen argumento para estudiar su eficacia.

Del mismo modo, Centra y Creech (1976) advierten que se pueden expresar solamente conclusiones limitadas con respecto al efecto de la experiencia del profesor, debido principalmente a que la mayoría de los estudios han sido cruzados y no longitudinales, como deberían ser, por lo que se hace difícil determinar o establecer conclusiones precisas que nos lleven a deducciones más formales sobre la influencia de esta variable en la valoración que hacen los estudiantes.

### **1.3 Definiciones conceptuales**

**Desempeño:** Es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. La idea de desempeño suele emplearse respecto al rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico. Se trata del nivel que consigue alcanzar de acuerdo a su destreza y a su esfuerzo.

**Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción. Por lo tanto, se puede decir que la eficacia es aquella capacidad o cualidad para lograr, obrar o conseguir algún resultado en particular, gozando de la virtud de producir el efecto deseado.

**Experiencia:** Práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo. Esto es, circunstancias o acontecimientos vividas por una persona que le permiten una mejor acción o reacción ante diferentes situaciones. La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones.

**Factores:** Elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios. Normalmente, en su opción más genérica, el término factor significa el elemento que tiene como objetivo la generación de resultados.

**Formación:** Nivel de conocimientos que una persona posee sobre una determinada materia. La noción de formación suele ser asociada a la capacitación, sobre todo a nivel profesional. La formación de una persona, por lo tanto, está vinculada a los estudios que cursó, al grado académico alcanzado y al aprendizaje que completó, ya sea a nivel formal o informal.

**Función tutorial:** La función tutorial es parte integrante de la práctica docente y factor de calidad de la educación. La práctica profesional de la orientación tiene el reto de asumir un marco de referencia que está cambiando y que debe ajustarse a las nuevas características de la realidad educativa, cada vez más compleja y dinámica.

**Personalidad:** Conjunto de características físicas, genéticas y sociales que reúne un individuo, y que lo hacen diferente y único respecto del resto de los individuos. En tanto, la interrelación y la comunión de todas estas características, generalmente estables, serán las que determinarán la conducta y el comportamiento de una persona y predecir la respuesta que puede dar un individuo ante determinada circunstancia o estímulo.

**Tutoría:** Es entendida como un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se lleva a cabo mediante la atención personalizada. Se entiende como un elemento individualizador que busca fomentar actitudes y valores positivos y abarca todas las experiencias que permiten alcanzar una educación integral.

**Tutor:** Es la persona que, a través de la enseñanza, ayuda al alumno o alumna, a optimizar sus capacidades y formar su personalidad, mediante el descubrimiento de la realidad y la cultura, de tal forma que pueda vivir satisfactoriamente. Se fundamenta en cuatro elementos claves: ayuda, proceso de enseñanza-aprendizaje, formar personas de bien, vivir satisfactoriamente.

**Universidad:** Es la institución destinada a la enseñanza superior (aquella que proporciona conocimientos especializados de cada rama del saber), que está constituida por varias facultades y que concede los grados académicos correspondientes.

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de hipótesis**

Los principales factores que influyen en el desempeño de la labor tutorial en las universidades privadas de Lima Metropolitana son:

- Las cualidades personales del tutor.
- La formación profesional del tutor.
- La experiencia del tutor.

### **2.2 Variables**

Las variables incluidas en la presente investigación son descritas a continuación:

- Desempeño del docente en la labor tutorial

El indicador es el nivel de satisfacción de los estudiantes con la actividad tutorial docente.

- Cualidades personales

Los indicadores son: Nivel de empatía, capacidad de comunicación, capacidad de motivación, grado de tolerancia con las opiniones de los estudiantes.

- Formación del tutor

Los indicadores son nivel de formación pedagógica: grados, posgrados en educación, carrera profesional en educación, capacitación continua en educación, formación continua en tutoría.

- Experiencia docente

El indicador es los años de experiencia en la actividad tutorial.

### **2.3 Operacionalización de variables**

Para el presente trabajo de investigación se han considerado las siguientes variables:

### Definición operacional

Variables	Indicadores	Instrumentos
Desempeño del docente en la labor tutorial	Nivel de satisfacción de los estudiantes con la actividad tutorial docente.	Cuestionario a los estudiantes
Cualidades personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de empatía</li> <li>• Capacidad de comunicación</li> <li>• Capacidad de motivación</li> <li>• Grado de tolerancia con las opiniones de los estudiantes.</li> </ul>	Cuestionario aplicado a los docentes.
Formación del tutor	Grado: Doctor, Maestro Título: Nivel de formación pedagógica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posgrado en educación</li> <li>• Carrera profesional de Educación</li> <li>• Capacitación continua en educación</li> <li>• Formación continua en tutoría - Sin formación pedagógica.</li> </ul>	Cuestionario aplicado a los docentes.
Experiencia docente en el ejercicio de la tutoría	Años en la actividad tutorial	Cuestionario aplicado a los docentes.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

En este trabajo se establecieron objetivos que otorgaron al mismo un carácter tanto teórico como práctico dada la situación problemática planteada cual es la de determinar y analizar los factores relacionados con el desempeño de la labor tutorial docente en las universidades privadas de Lima Metropolitana toda vez que actualmente la acción tutorial dista mucho de ser un modelo de acción comprometida con el desarrollo holístico del estudiante y no se considera al tutor como elemento nuclear en esta actividad en la cual se requiere que este posea una serie de cualidades, formación y experiencia que avalen sus competencias en la realización de esta labor, generándose la necesidad de investigar respecto a aquellos factores que inciden directamente en el desempeño de su labor tutorial.

Es así que el nivel de investigación desarrollado para el presente trabajo es explicativo causal y el diseño fue el no experimental ya que a través de este

estudio se pretendió dar respuesta a la interrogante: ¿Cuáles son los factores principales que influyen en el desempeño de la labor tutorial en las universidades privadas de Lima Metropolitana?

El resultado final o diagnóstico de la presente investigación así como las recomendaciones y contribuciones deberán ser puestos a disposición a fin de que estas sean implementadas en cada una de las Instituciones Educativas en el más breve plazo.

### **3.2 Población y muestra**

Para el presente trabajo de investigación se consideró el muestreo censal ya que se tomó la totalidad de la población dado el tamaño reducido de la misma. La muestra estuvo constituida por 44 personas, siendo 22 de ellos alumnos y 22 de ellos tutores.

### **3.3 Técnicas para la recolección de datos**

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento aplicado a los 22 tutores y 22 alumnos fue el cuestionario.

## Validez

El instrumento de recolección de datos fue evaluado por 5 expertos para conocer la validez de contenido. En la tabla 1 se observa que, en cuanto al desempeño de la labor tutorial, el 100% de los expertos consideraron que los ítems si cumplen el contenido. En cuanto a las características de los tutores, se encontró que el 100% de los jueces consideran que las preguntas consideradas para las cualidades, formación y experiencia del tutor si cumplen con el contenido necesario. De manera general, se sabe que el 100% de los jueces consideran como valido el instrumento de recolección de datos.

Expertos	Variables			
	Desempeño de la labor tutorial	Cualidades del tutor	Formación del tutor	Experiencia del tutor
Vicente Santivañez	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Si cumple
Florentino Mayuri	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Si cumple
Jaime Ríos	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Si cumple
Miguel Giraldo	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Si cumple
Ángel Velázquez	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Si cumple
<b>V de Aiken</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Confiabilidad

Se evaluó la confiabilidad del instrumento que mide la satisfacción de los estudiantes, dado que esta contiene ítems estructurados. El coeficiente Alfa de Cronbach mide la consistencia interna entre los ítems, la misma que tiene un valor de 0.763, por lo tanto, considerando los criterios de Nunally (1978) el valor del coeficiente supera a 0.70, entonces el instrumento es confiable para realizar una investigación.

Tabla 1.

*Confiabilidad del instrumento de evaluación del nivel de satisfacción.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.763	20

### 3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La información obtenida producto de la aplicación del instrumento, cual es el cuestionario, utilizado en el presente estudio de investigación se procesó a través de la técnica estadística de coeficiente de correlación lineal de Pearson por medio de la cual se pudo determinar el grado de relación entre dos variables cuantitativas.

### **3.5 Aspectos éticos**

De acuerdo con los principios éticos establecidos internacionalmente, el presente estudio se desarrolló bajo estos criterios, siendo que la investigadora se comprometió a actuar con total honestidad intelectual al respetar y mencionar la autoría, diseño e idea de las fuentes bibliográficas consultadas o utilizadas para la elaboración del presente trabajo de investigación.

La elaboración del presente estudio se ha realizado en dos universidades privadas, una en el distrito de Surco y la otra en el distrito de Chorrillos. Por expresa solicitud de dichas Instituciones educativas, la investigadora se comprometió a respetar la privacidad de ambas protegiendo su identidad así como la identidad de los individuos que participaron en esta investigación. Sin embargo, se debe precisar que el trabajo de campo se efectuó con la población y la muestra seleccionada en estas universidades y la información recogida corresponde exactamente a las variables del presente estudio.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

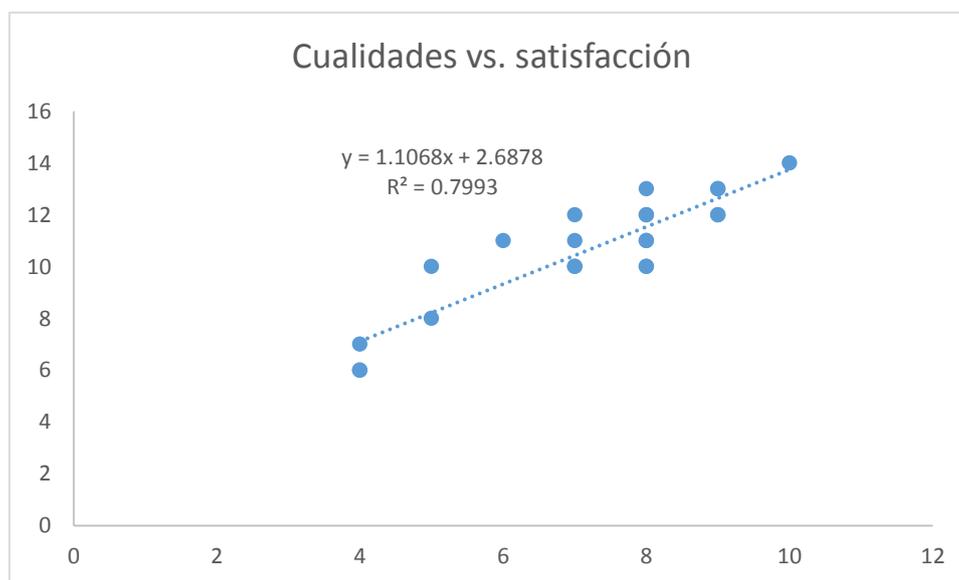
Los resultados del análisis estadístico de los datos se presentan en la siguiente tabla:

*Cuadro : Correlación lineal entre la satisfacción de los alumnos por la actividad del tutor y factores seleccionados*

<b>Indicadores relacionados</b>	<b>Coefficiente de Correlación</b>	<b>Nivel de la relación</b>
Correlación cualidades en general - satisfacción	0.89	Alta positiva
Correlación empatía - satisfacción	0.68	Moderada positiva
Correlación tolerancia - satisfacción	0.57	Moderada positiva
Correlación motivación - satisfacción	0.52	Moderada positiva
Correlación comunicación - satisfacción	0.52	Moderada positiva
Correlación formación - satisfacción	0.61	Moderada positiva
Correlación Experiencia - satisfacción	0.13	Baja positiva

## Correlación lineal Cualidades del tutor vs. satisfacción del estudiante

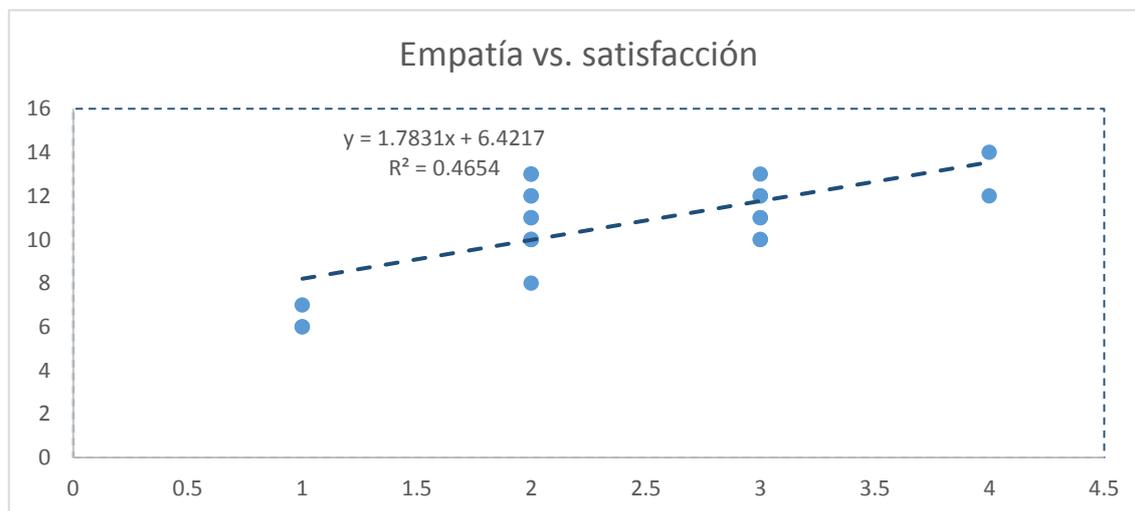
Coeficiente de correlación  $R = 0.8940494$



A partir de estos resultados y considerando que el nivel de satisfacción de los alumnos por la actividad del tutor constituye la medida de su desempeño, tal como fue asumido en la definición operacional, se puede comprobar que las cualidades de los tutores, tomadas como la suma de sus indicadores constituye el factor que más positivamente influye en su desempeño, dado que se ha obtenido una correlación alta positiva de 0.89. De este modo se da respuesta al primer problema derivado cual es de qué manera influyen las cualidades personales del tutor en el desempeño de la labor tutorial en las universidades privadas de Lima Metropolitana.

## Correlación lineal Empatía del tutor vs. satisfacción del estudiante

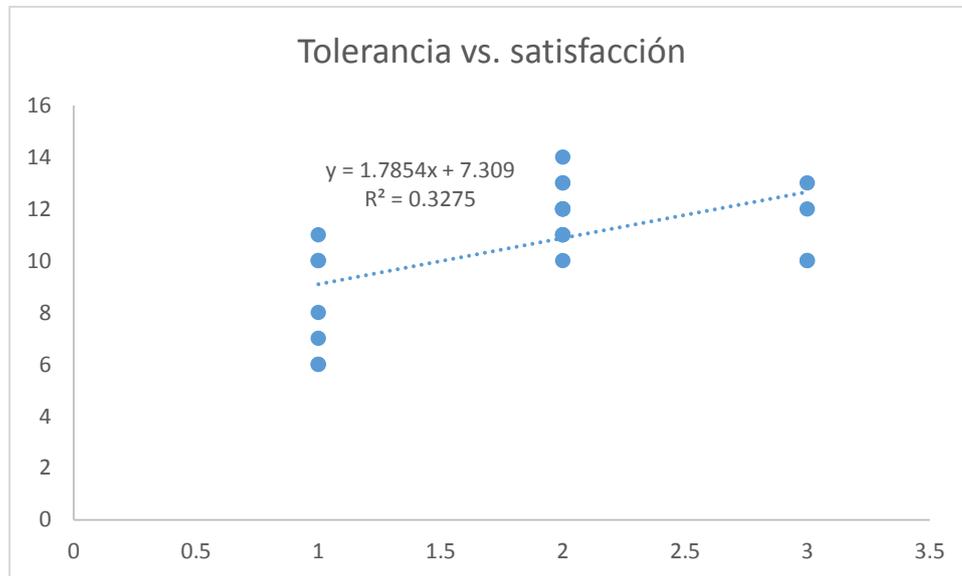
Coefficiente de correlación  $R = 0.682230513$



Con respecto a la cualidad de empatía y el nivel de satisfacción del estudiante, el resultado que se observa en la tabla es de una correlación moderada positiva de 0.68; por lo que se evidencia que esta cualidad influye positivamente en el desempeño de la labor tutorial.

## Correlación lineal tolerancia del tutor vs. satisfacción del estudiante

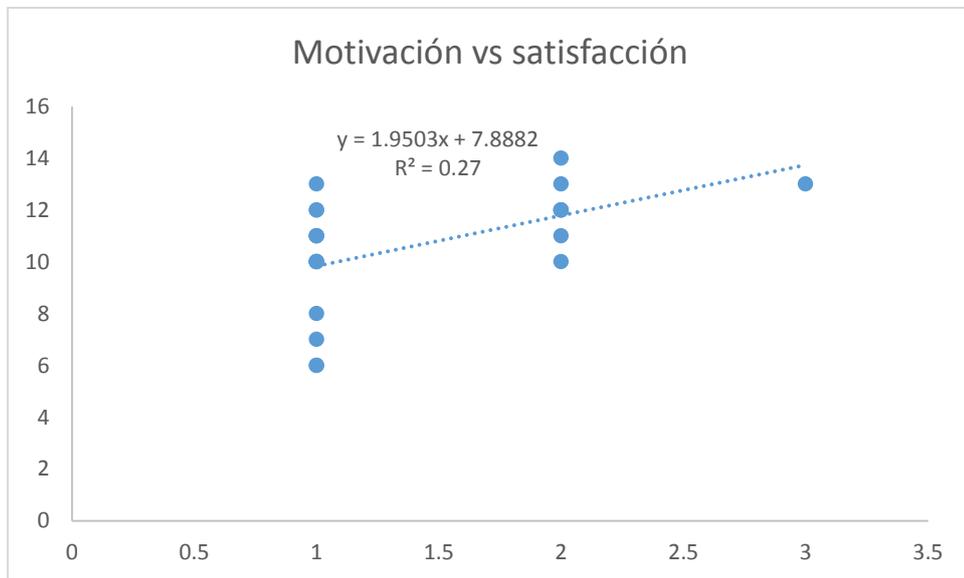
Coeficiente de correlación  $R = 0.5722606$



En relación a la calidad de tolerancia y el nivel de satisfacción del estudiante, el resultado observado en la tabla es de una correlación moderada positiva de 0.57; por lo que se evidencia que esta cualidad influye positivamente en el desempeño de la labor tutorial.

## Correlación lineal motivación del tutor vs. satisfacción del estudiante

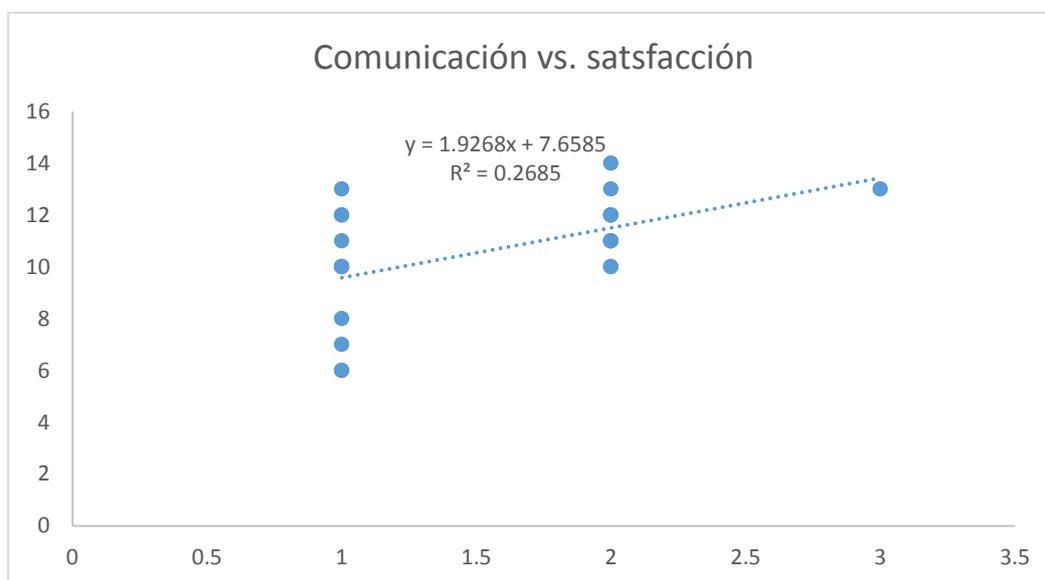
Coeficiente de correlación  $R = 0.519631159$



Respecto a la cualidad de motivación y el nivel de satisfacción del estudiante, el resultado indicado en la tabla es de una correlación moderada positiva de 0.52; por lo que se evidencia que esta cualidad influye positivamente en el desempeño de la labor tutorial.

## Correlación lineal comunicación del tutor vs. satisfacción del estudiante

Coefficiente de correlación  $R = 0.518135839$

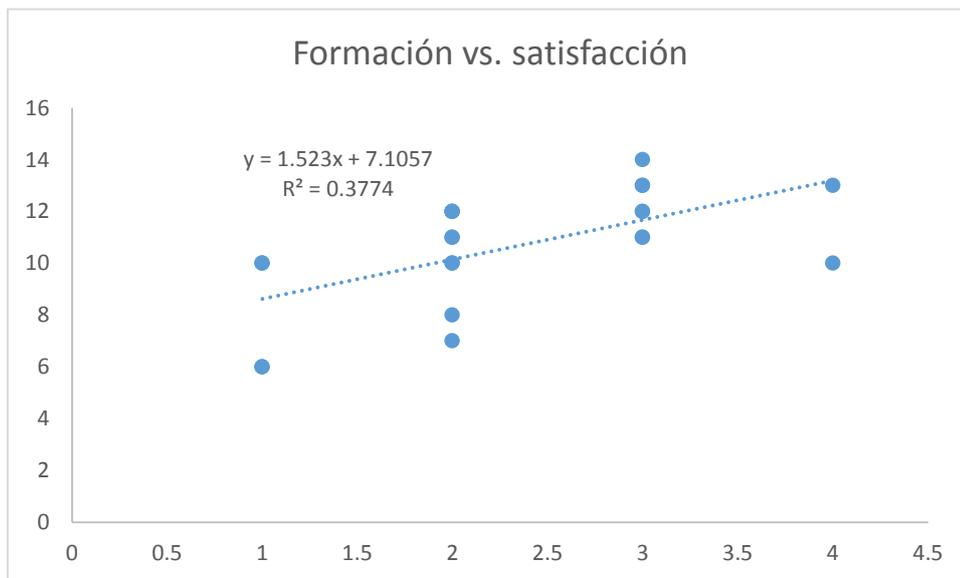


En cuanto a la calidad de comunicación y el nivel de satisfacción del estudiante, se observa en la tabla un resultado de una correlación moderada positiva de 0.52; por lo que se evidencia que esta cualidad al igual que la motivación influye positivamente en el desempeño de la labor tutorial.

El análisis de las cualidades personales del tutor concluye que la que más influye es la empatía, seguida de la tolerancia, la motivación y la comunicación.

## Correlación lineal formación profesional del tutor vs. satisfacción del estudiante

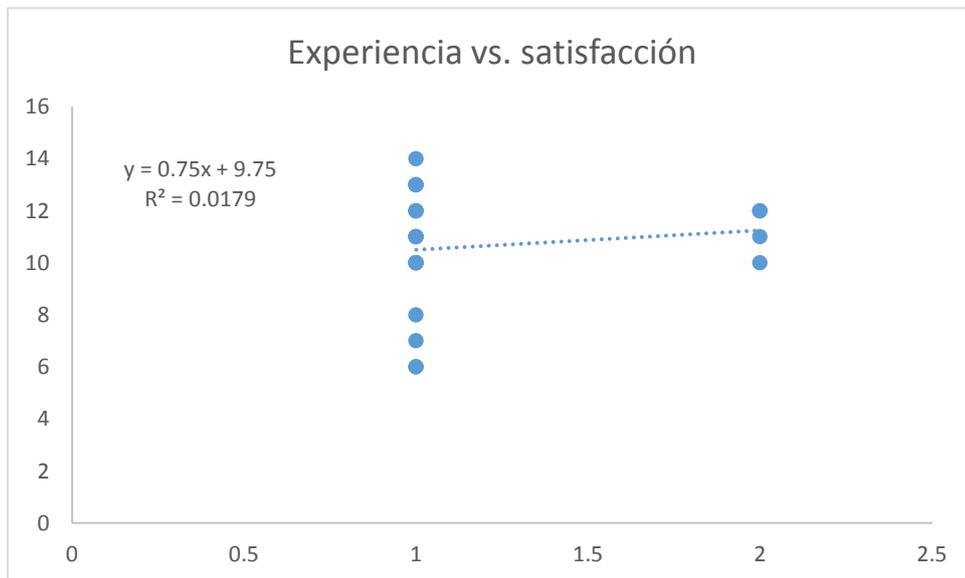
Coeficiente de correlación  $R = 0.61432983$



En relación al segundo problema derivado cual es de qué manera influye la formación del tutor en el desempeño de la labor tutorial en las universidades privadas de Lima Metropolitana, el resultado que se muestra en la tabla es de una correlación moderada positiva de 0.61; por lo que se evidencia que esta variable ejerce una influencia positiva en el desempeño de la labor tutorial y, como consecuencia, en la valoración que tienen los estudiantes respecto a este factor.

## Correlación lineal experiencia del tutor vs. satisfacción del estudiante

Coeficiente de Correlación: 0.13363062



Respecto al tercer problema derivado cual es de qué manera influye la experiencia del tutor en el desempeño de la labor tutorial en las universidades privadas de Lima Metropolitana, el resultado mostrado en la tabla indica una correlación baja positiva de 0.13; por lo que se evidencia que la influencia que ejerce esta variable sobre el desempeño de la labor tutorial es escasamente significativa. Por lo tanto, este factor no ha sido tan valorado por los estudiantes sobre la tutoría que reciben.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

El presente estudio de investigación configura una aproximación al desempeño del tutor en la acción tutorial y cómo esta es percibida por los alumnos facilitando información sobre aspectos por mejorar en esta labor.

Se pretendió evaluar cómo se viene realizando la labor tutorial en las universidades privadas de Lima Metropolitana, para luego mostrar el grado de influencia de cada uno de los factores en el desempeño docente en su labor tutorial, cuales son: cualidades personales, formación del tutor y experiencia en el ejercicio de la tutoría, con la satisfacción del alumno en el servicio de tutoría brindado.

En el análisis de la hipótesis referida a las cualidades personales del tutor, se indica que es válida ya que los resultados obtenidos muestran que es el factor que más positivamente influye en el desempeño de la labor tutorial. Este hallazgo coincide con los resultados obtenidos por Lázaro (1997) en el estudio efectuado sobre las percepciones estudiantiles respecto al perfil del tutor y cuyo resultado

manifiesta, la demanda por parte de los estudiantes encuestados de un tutor que cuente con ciertas cualidades personales a fin de que pueda dar respuesta a sus necesidades y requerimientos.

En cuanto a la empatía, el resultado obtenido indica que es la que más influye en el desempeño del tutor y ha sido la más valorada por los estudiantes debiendo ser una cualidad remarcable en él. Esto coincide con lo expresado por Rogers (1975) quien indica que el tutor debe percibir, apreciar y lograr hacer suyos los sentimientos del tutelado para comprenderlo tal como es y no juzgarlo. Es así que el tutor debe inspirar confianza en el estudiante y priorizar el interés por sus problemas y dificultades.

De igual forma, de acuerdo a Lázaro (1997), el tutor debe saber manejar el encuentro personal con su tutelado desde el punto de vista afectivo. Esta transferencia afectiva del tutor debe ser percibida por el alumno de tal modo que sus actitudes posibiliten la consolidación de una relación profunda y eficaz entre ambos.

Asimismo, en lo referido a la cualidad de tolerancia que debe tener el tutor con el alumno, los resultados evidencian que esta cualidad influye directamente en el desempeño del tutor y que debe prevalecer en cada sesión de tutoría. Este estudio coincide con lo indicado por Rodríguez (2013) quien asevera que esta característica debe ser innata en el tutor y que debe ser percibida a plenitud por los alumnos a fin de lograr una actitud positiva frente a las diferentes situaciones

que se le presentan en su accionar y lograr de este modo, un nivel de satisfacción óptimo por parte del estudiante.

Otro aporte respecto a esta cualidad es aquel proporcionado por Lázaro (2000) quien propone como una virtud importante en el tutor la tolerancia frente a las opiniones del tutelado que le son adversas, quien debe actuar con sensibilidad ante las expresiones de rechazo, objeción, inquietudes y preferencias del alumno.

Con respecto a la motivación que debe propiciar el tutor en el alumno, los resultados ponen de manifiesto que existe una influencia positiva entre esta y el desempeño del tutor, siendo valorado por el estudiante en buena medida. Este hallazgo coincide con lo indicado por Ryans (1960) quien afirma que el tutor como agente primordial para motivar y promover en el estudiante su espíritu de superación, debe inspirar el impulso de mejora personal hacia el logro de sus metas, propiciando un ambiente idóneo que contribuya a lograr su bienestar.

En lo concerniente a la comunicación que debe existir entre tutor y estudiante, el presente estudio evidencia que, así como en las anteriores cualidades, existe una influencia directa de esta con el desempeño del tutor en su labor tutorial. Estos resultados coinciden con la propuesta de Lázaro (2000), quien argumenta que esta comunicación fluida debe verse reflejada no solo en la escucha activa, sino primordialmente en la transmisión de mensajes positivos al alumno y en una actitud abierta y cercana por parte del tutor.

De igual forma, Lázaro (1997), en el estudio sobre cualidades de los tutores, destaca las percepciones estudiantiles respecto a la figura del tutor y concluye que la comunicación permanente es esencial para lograr un vínculo cercano con el estudiante, permitiendo al tutor conocerlo mejor y respetando su personalidad e independencia.

En relación al análisis de la hipótesis referida a la formación del tutor, se indica que es válida ya que los resultados obtenidos evidencian que existe una influencia positiva de este factor en el desempeño de la labor tutorial. En este estudio, se pone de manifiesto que este elemento ejerce una influencia positiva en la valoración de los estudiantes con respecto al ejercicio de la labor tutorial, no tanto con respecto al grado académico con el que cuenta el tutor sino más bien con respecto al nivel de formación continua que recibe en tutoría.

Este hallazgo coincide con el estudio efectuado por Alvarez (2013), quien señala que la formación continua del tutor resulta de vital importancia y que esta debe ser integrada a su labor toda vez que esto incidirá en un mejor desempeño en cada sesión de tutoría, proporcionándole las herramientas necesarias que le permitirán conducir de manera eficiente al tutelado en su diario accionar.

Asimismo, Gonzáles (2005) hace énfasis en la formación del tutor a través de cursos de formación continua y afirma que a través de ellos se promueve la creación de un clima de confianza y amistad que favorecerá procesos de comunicación e identificación de las motivaciones básicas de los estudiantes.

De igual forma, tal como refiere Torrecilla (2013) contar con capacitación previa y disposición para mantenerse actualizado en el campo de la tutoría es de gran relevancia. De esta manera, el tutor tendrá una visión más amplia respecto a cómo abordar la tutoría y permitirá acompañar al estudiante en el desarrollo de valores y actitudes que se requiere para formar un ser humano íntegro.

Asimismo, Gutiérrez y Prieto (1999) afirman que mediante esta formación previa intencionada permite que el tutor ensaye y experimente determinadas formas de realizar su labor con el propósito de transformar e innovar su propia práctica que trae como consecuencia la optimización de la orientación del estudiante de manera permanente y sostenida en su formación integral.

En relación al análisis de la hipótesis referida a la experiencia del tutor, los resultados obtenidos demuestran que es válida, no obstante, su influencia es escasamente significativa sobre el desempeño del tutor; esto quiere decir que este factor no ha sido tan valorado por los estudiantes en su apreciación sobre la tutoría que reciben.

Así también, en el estudio efectuado por López M., et al (2010) sobre la experiencia del tutor puesta de manifiesto en cada sesión de tutoría, los resultados y análisis realizados establecen que existe únicamente una ligera relación entre la experiencia del tutor y el desarrollo de cada sesión de tutoría ya que los estudiantes valoran en mayor medida sus atributos personales y su actitud hacia ellos para el adecuado manejo de las situaciones problemáticas.

De igual modo, tal como lo expresa Feldman (1983), Perry (1979), Centra y Creech (1976) en los estudios para demostrar que la experiencia del profesor tiene relación con su eficacia, los resultados no siempre han sido significativos o enteramente lineales. Se estableció que mientras que los profesores inexpertos (menos de tres años de experiencia) son típicamente menos eficaces que profesores más mayores, las ventajas que ofrece la experiencia se nivelan después de los cinco años, especialmente en las universidades. Una posible causa de esta tendencia curvilínea en los efectos de la experiencia es que los profesores más viejos no continúan siempre creciendo y aprendiendo y pueden estar cansados con sus trabajos.

Finalmente, la razón de medir la satisfacción de los estudiantes respecto al desempeño de la labor tutorial, radica en el hecho de que son ellos tanto la razón de existir del ejercicio tutorial como también quienes pueden valorarla.

## CONCLUSIONES

El camino recorrido hasta aquí plasmado en el presente estudio revela información detallada y relevante respecto los factores que ejercen influencia en el desempeño de la labor tutorial en las universidades privadas de Lima Metropolitana.

Los resultados del estudio permiten establecer las siguientes conclusiones:

1. Se ha comprobado que las cualidades de los tutores, tomadas como la suma de sus indicadores constituye el factor que más positivamente influye en su desempeño y son valoradas por el alumno de manera significativa en cada sesión de tutoría.
2. En cuanto a la empatía, esta es la cualidad personal que más influye en el desempeño del tutor y ha sido la más valorada por los estudiantes debiendo ser una cualidad remarcable en él a fin de lograr un clima de confianza mutuo.
3. Con referencia a la tolerancia que debe tener el tutor con el alumno y, que debe ser innata a él, se confirma que esta incide directamente en su desempeño como tutor debiendo ser percibida por los estudiantes y prevaleciendo en cada sesión de tutoría a fin de lograr un clima placentero y de armonía.

4. La cualidad de motivación que debe propiciar el tutor en el alumno influye positivamente en el desempeño de su labor tutorial, siendo valorado por el estudiante en buena medida, debiendo promover en el estudiante el espíritu de superación y mejora personal.
5. Existe una influencia positiva de la comunicación que debe existir entre tutor y estudiante, con el desempeño de este en su labor tutorial, debiendo ser promovida en cada sesión de tutoría a fin de lograr una actitud abierta y cercana por parte del tutor.
6. En cuanto a la formación del tutor, esta ejerce una influencia positiva en la valoración de los estudiantes con respecto a su desempeño en el ejercicio de la labor tutorial, no tanto con respecto al grado académico con el que cuenta el tutor sino más bien con respecto al nivel de formación continua que recibe en tutoría.
7. Respecto a la experiencia del tutor, existe una influencia escasamente significativa sobre el desempeño del tutor lo cual quiere decir que este factor no ha sido tan valorado por los estudiantes en su apreciación sobre la tutoría que reciben.

## RECOMENDACIONES

La presente investigación es un aporte respecto al tema que se ha tratado y cuyo propósito ha sido proporcionar información relevante sobre el desempeño del tutor a fin de que se busquen mejoras en su diario caminar.

He aquí las recomendaciones:

1. Promover las competencias de los tutores cuales son la comunicación eficaz, la escucha activa, el manejo de situaciones de conflicto, seguimiento eficaz de las dificultades del tutelado, entre otras, mediante cursos de formación tutorial acreditada con el fin de lograr el perfil idóneo del tutor cuya función será la de colaborar con la mejora de calidad de la tutoría que se imparte.
2. Debido a que a través de la acción tutorial se debe acompañar al estudiante en su proceso de desarrollo no sólo académico sino también personal desde su ingreso a la universidad, se recomienda Implementar un programa de tutoría en el cual se planifique las tutorías semanales y se planteen objetivos claros en cada una de ellas de tal modo que se busque el desarrollo integral del estudiante; sesiones de tutoría en las cuales se logre crear un vínculo afectivo, de respeto y comprensión mutuo, en donde el tutor lo escuche atentamente, se involucre con su problemas y se comprometa a guiarlo y acompañarlo en sus dificultades. Este programa deberá ser insertado en la malla curricular como eje transversal de manera permanente,

manteniendo al mismo tutor, de ser posible, a lo largo de toda la carrera, debiendo darse durante todos los años que dure la carrera profesional del estudiante y logrando un vínculo que abra un nuevo espacio en el que se va a conocer al alumno en otras dimensiones, ayudándolo y guiándolo en otros aspectos de su vida personal a través de la comunicación fluida con el tutor, la confianza y el respeto de ambas partes.

3. Replicar este estudio con una muestra más extensa en otras universidades tanto públicas como privadas de tal forma que permita al docente universitario conocer y mejorar sustancialmente cada uno de los aspectos mencionadas en el presente trabajo de investigación a fin de lograr un real cambio no solo en el tutor sino también en la institución universitaria.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas

- Álvarez, M., Dorio I., Figuera, P., Fita, E., Forner, A., Torrado, M. (2012). *Manual de Tutoría Universitaria: Recursos para la acción*. Barcelona: Editorial Octaedro.
- Alvarez, P. (2013). *La Función Tutorial del Profesorado Universitario: Una Nueva Competencia de la Labor Docente en el Contexto del EEES*. Portugal: Revista portuguesa de pedagogía pp. 85-106 Año 47-2.
- Benedito, V. (1995). *La formación universitaria a debate: Análisis de Problemas y Planteamiento de Propuestas para la Docencia y la Formación Del Profesorado Universitario*. Barcelona: Publicacions Universitat de Barcelona.
- Centra, J.A y Creech, F.R. (1976): *The Relations between Student Teacher and Course Characteristic and Student Rating of Teacher Effectiveness*. U.S.A.: Project Report 76-1. University of Princeton, NJ.: Educational Testing Service.
- Enguita, C. (2003): *Plan Tutorial de la Universidad Europea CEES*. España: Colección Documentos Congresuales No. 7. Universidad La Laguna. Santa Cruz de Tenerife.
- Feldman, K.A. (1983): *Seniority and experience of college teachers as related to evaluations they receive from students*. U.S.A.: Research in Higher Education (vol.18, Chapter 3, page 124). Springer.
- Galindo, M. (1998). *Los tratados sobre educación de príncipes*. Madrid: Editorial del Consejo Superior de Investigación Científica.

- Gutiérrez, F. y Prieto D. (1999). *La mediación pedagógica*. Argentina: Ediciones Ciccus – La Crujía, Buenos Aires, 1999, 6º edición (1992, 1º ed., pp. 159).
- Kinnery D.P. y Smith, S.P. (1992): “*Age and teaching performance*”. U.S.A.: En *Journal of Higher Education Magazine*, 63 (3), pp. 282-302.
- Menchén, B. (1999). *El tutor, dimensión histórica, social y educativa*. Madrid: Editorial CCS.
- Mogollón de González, A. (2006). *Éxito del tutor universitario*. España: Revista Ciencias De La Educación. Año 6, Vol. 1(27):109-22, Valencia.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Perry, R.P. (1979): “*Educational seduction: the effect of instructor expressiveness and lecture content on student ratings and achievement*”. En *Journal of Educational Psychology*, 71, pp. 107-116. U.S.A.
- Rogers, C. (1975). “*El proceso de convertirse en persona*”. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Rosenholtz, S. J. (1986): *The organizational context of teaching*. U.S.A.: University of Illinois at Champaign-Urbana.
- Ryans, D.G. (1960). “*Characteristics of Teachers*”. Washington, D.C.: Edition American Council of Education.
- Secretaría de Educación Pública Superior de los Estados Unidos Mexicanos (2003). *Manual para ser un mejor Tutor, México D.F.*

- Universidad de Guadalajara (2004). *Colección Apoyo al tutor*. México: Editorial Universidad de Guadalajara.

### **Referencias hemerográficas**

- De la Cruz, G. (2011). *Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura*. México: Revista Scielo vol.40 no.157.
- García, Asensio, Carballo, García, Guardia (2005). “*La tutoría universitaria ante el proceso de armonización europea*”. España: Revista de Educación, núm. 337 (2005), pp. 189- 210. Fecha de entrada: 11-04-2005, Madrid.
- Gil-Albarova, Martínez, Tunnicliffe A., Moneo J. (2013). *Estudiantes universitarios y calidad del Plan de acción tutorial. Valoraciones y mejoras*. España: Revista de Docencia Universitaria (REDU) Vol. 11 nº2 Mayo-Agosto Santiago de Compostela.
- González, E. (2005). *La tutoría en la Universidad Colombiana: etapas, procesos y reflexiones*. Colombia: Revista Historia de la Educación Latinoamericana, vol. 7, 2005, pp. 241-258 Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Boyacá.
- Lázaro, A. (2000). *La acción tutorial de la función docente universitaria*. España: Revista Complutense de Educación, Facultad de Educación, Universidad Complutense de Madrid
- Lázaro, A. (1997). *La función tutorial en la formación docente*. Revista Interuniversitaria de formación Docente. Vol. 28, 93-108. Madrid: Universidad Complutense de Madrid Facultad de Educación, Departamento de Métodos, Investigación y Diagnóstico en Educación.

- Más-Torelló, O. (2012). *Las competencias del docente universitario: la percepción del alumno, de los expertos y del propio protagonista*. México: Revista de Docencia Universitaria Vol.10 (2), Mayo-Agosto, 299-318 ISSN: 1887-4592.
- Pérez, M., Fundora R., Palmero, M. (2011). *La orientación educativa y la acción del tutor en el contexto universitario*. Argentina: Gaceta Médica (13) 1 Universidad de Ciencias Médicas de Mar del Plata.
- Rodríguez, E. (2013). *Tutoría universitaria: propuestas didácticas de competencia tutorial*. España: Revista de docencia universitaria, vol.11, No.2, Universidad de Oviedo.
- Torrecilla, E. (2013). *Evaluación de calidad de un proceso de tutoría de titulación universitaria: la perspectiva del estudiante de nuevo ingreso en educación*. España: Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, vol. 24, núm. 2, mayo-Agosto, 2013, pp. 79-99 Asociación Española de Orientación y Psicopedagogía Madrid.

### **Referencias electrónicas**

- Castaño, E. (2012). *Competencias para la tutoría: experiencia de formación con profesores universitarios*. Revista de Docencia Universitaria Vol.10 (2), Mayo-Agosto 2012, 193-210ISSN: 1887-4592, Universidad de Alcalá Recuperado de <http://redaberta.usc.es/redu>
- Díaz-Guilera, A. (2004). *Los Planes de Acción Tutorial en la Universidad de Barcelona*. Programa de Formación y Atención al Profesorado-Tutor. Sección Universidad ICE-UB. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice>

- López M., Blanco A., Icarán F., Velasco P, Castaño P., Pagola A. (2010). *La figura y cualidades del tutor en la Acción Tutorial desde la percepción de los estudiantes de la Universidad Europea de Madrid*. Departamento de Asistencia y Formación Integral al Alumno. Universidad Europea de Madrid. Recuperado de <file:///F:/Semestre%20I/Seminario%20Taller%20Investigación%20I/Proyecto%20de%20Tesis/información%20encontrada%20del%20tema/info%20otras%20variables/perfil%20del%20tutor.pdf>
- Secretaría de Docencia Universitaria de la Universidad Autónoma del Estado de México, (2016). *Planeación de las funciones de tutoría*. Recuperado de <https://planetutor.files.wordpress.com/2016/01/tutora.pdf>

## **ANEXOS**

## CUESTIONARIO A DOCENTES

### Cualidades personales

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

#### A) Nivel de Empatía

- 1) Aplica estrategias para lograr identificarse con el tutelado y ponerse en su lugar cuando le comenta sobre alguna dificultad personal? □ □ □ □ □
- 2) Logra un clima de confianza con su tutelado? □ □ □ □ □
- 3) Se involucra usted con las dificultades y/o necesidades personales de su tutelado? □ □ □ □ □

#### B) Capacidad de comunicación

- 4) Tiene usted comunicación permanente con su tutelado? □ □ □ □ □
- 5) Tiene disposición para que su tutelado se comunique con usted fuera de la hora de tutoría? □ □ □ □ □
- 6) Tiene una comunicación fluida con su tutelado durante la sesión de tutoría? □ □ □ □ □

#### C) Capacidad de motivación

- 7) Motiva al alumno para que siga adelante a pesar de sus dificultades personales? □ □ □ □ □
- 8) Alienta al tutelado a que encuentre por sí mismo una solución a sus problemas? □ □ □ □ □
- 9) Promueve en el tutelado el espíritu de superación? □ □ □ □ □
- 10) Inspira en el tutelado el impulso hacia metas de mejora personal? □ □ □ □ □

**D) Grado de tolerancia con las opinions de los estudiantes**

11) Demuestra usted tolerancia con las opiniones de sus tutelados?

--	--	--	--	--

12) Es tolerante y paciente con las opiniones de sus tutelados a pesar de que estas le sean adversas?

--	--	--	--	--

**FORMACION DEL TUTOR**

1. Ninguno	2. Bachiller	3. Licenciado	4. Magister	5. Doctor
------------	--------------	---------------	-------------	-----------

**A) Grado/Título académico**

13) Cuál es su grado y/o título académico?

--	--	--	--	--

**B) Nivel de formación pedagógica**

14) Tiene posgrado en educación?

--	--	--	--	--

15) Tiene formación profesional en educación?

--	--	--	--	--

16) Cuántos años tiene de labor docente?

--	--	--	--	--

1) 1-3 años	2) 4-6 años	3) 7-10 años	4) 11-14 años	5) 15-18 años
-------------	-------------	--------------	---------------	---------------

17) Cree usted que es necesario tener formación pedagógica para ejercer la tutoría?

--	--	--	--	--

18) Ha tenido usted capacitación continua en educación?

--	--	--	--	--

19) Ha tenido usted formación continua en tutoría?

--	--	--	--	--

20) Cree usted que la capacitación continua en tutoría es importante para ejercer la labor tutorial?

--	--	--	--	--

21) Ha recibido capacitación previa para ejercer la tutoría en este Institución?

--	--	--	--	--

## **EXPERIENCIA DOCENTE EN EL EJERCICIO DE LA TUTORIA**

### **Años en la actividad tutorial**

1) 0- 6 meses	2) 1-2 años	3) 2-3 años	4) 3-4 años	5) 4-5 años
---------------	-------------	-------------	-------------	-------------

22) Cuántos años tiene de labor tutorial?

--	--	--	--	--

23) Cree usted que los años de experiencia en la actividad tutorial lo hacen mejor tutor?

--	--	--	--	--

24) Conoce usted el papel importante que desempeña el tutor?

--	--	--	--	--

## NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES CON LA ACTIVIDAD TUTORIAL DOCENTE

El objetivo de esta investigación es recoger información sobre el nivel de satisfacción del desarrollo de la Acción Tutorial en la Institución. Con tus respuestas trataremos de identificar las necesidades que existen en dichas sesiones.

Tu colaboración es muy necesaria para mejorar la calidad de estas actividades, por lo que es importante que respondas con sinceridad y objetividad.

Datos de Identificación:

Sexo :  Femenino  Masculino

Edad : \_\_\_\_\_

Institución : \_\_\_\_\_

Facultad : \_\_\_\_\_

Día y Hora de las sesiones de tutoría :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Asistes regularmente a las tutorías?  Si  No

- El horario destinado a las tutorías suele ser el adecuado?  Si  No

\_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Valora el grado de acuerdo con las afirmaciones que se presentan, señalando el número de la escala que mejor refleje tu apreciación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nivel de satisfacción de los estudiantes con la actividad tutorial docente:	1	2	3	4	5
1. Logra crear el tutor un clima de confianza para que puedas exponer tus problemas?					
2. Muestra el tutor disposición para ayudarte en el aspecto personal?					
3. Te motiva el tutor para que sigas adelante a pesar de tus dificultades?					
4. Crees que la experiencia del tutor es un factor importante en el desempeño de la tutoría?					

5. Te ayuda el tutor a resolver tus dificultades académicas y/o personales?					
6. Te escucha el tutor atentamente en cada sesión de tutoría?					
7. Mantiene el tutor una comunicación permanente contigo?					
8. Promueve el tutor el espíritu de superación?					
9. Tiene el tutor una actitud positiva en todo momento durante la sesión de tutoría?					
10. Crees que el grado académico del tutor influye en el desempeño de la labor tutorial?					
11. Ha mejorado tu desempeño académico y/o personal como consecuencia de la Intervención del tutor?					
12. Permite el tutor que reflexiones sobre tus dificultades y encuentren juntos la mejor solución?					
13. Crees que el tutor ha influido en el desarrollo de tu autoestima, autonomía e Iniciativa personal?					
14. Es el tutor paciente y tolerante frente a tus opiniones o puntos de vista contrarios o no en cada sesión?					
15. Muestra el tutor interés en conocer tus características, aptitudes, intereses personales y habilidades propias?					
16. Te sientes identificado con tu tutor?					
17. En tu opinión, es adecuado el tiempo destinado a las sesiones de tutoría?					
18. Se involucra el tutor con tus necesidades personales?					
19. A tu entender, ¿Tiene el tutor las cualidades necesarias para ejercer la labor tutorial?					
20. Muestra el tutor disposición para ayudarte en el momento que tú lo requieras?					
21. Te sientes a gusto con la tutoría que se realiza en tu facultad?					
22. Crees que la experiencia del tutor influye en el desempeño de la labor tutorial?					
23. Crees que es necesario tener formación pedagógica para ejercer la tutoría?					
24. Crees que la capacitación continua en tutoría es importante para ejercer la labor tutorial?					

Contesta libremente, ¿Qué aspectos crees que son necesarios para un mejor funcionamiento de las tutorías?

---



---



---

**TABLA DE VALORES**

	Min.1 - Max. 5	Min.1 - Max. 5	Min.1 - Max. 5	Min.1 - Max. 5		máximo 12 pts	máximo 5 pts	Suma valores	
<b>TUTOR</b>	<b>EMPATÍA</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>MOTIVACIÓN</b>	<b>TOLERANCIA</b>	<b>CUALIDADES (TOTAL)</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>EXPERIENCIA</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>	
1	3	2	2	2	9	2	1	12	
2	2	2	3	2	9	3	1	13	
3	2	2	2	2	8	2	1	11	
4	3	2	1	1	7	3	1	11	
5	1	1	1	1	4	1	1	6	
6	3	1	2	2	8	4	1	13	
7	2	2	1	2	7	3	2	12	
8	3	1	2	3	9	2	1	12	
9	4	1	1	2	8	3	1	12	
10	2	2	2	2	8	2	2	12	
11	3	2	1	1	7	2	2	10	
12	2	1	1	1	5	4	1	10	
13	4	2	2	2	10	3	1	14	
14	2	3	1	3	9	3	1	13	
15	1	1	1	1	4	2	1	7	
16	3	2	1	2	8	2	1	11	
17	2	1	1	1	5	2	1	8	
18	2	1	1	2	6	3	2	11	
19	3	1	1	3	8	1	1	10	
20	2	2	2	2	8	1	1	10	
21	1	1	1	1	4	1	1	6	
22	2	1	1	3	7	2	1	10	

0.682230513      0.518135839      0.519631159      0.572260599      0.894049397      0.614329835      0.133630621

Correlación cualidades en general - stisfacción	0.89
Correlación empatía - stisfacción	0.68
Correlación formación - stisfacción	0.61
Correlación tolerancia - stisfacción	0.57
Correlación motivación - stisfacción	0.52
Correlación comunicación - stisfacción	0.52
Correlación experiencia - stisfacción	0.13