REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Post Grado

Maestría en Educación Superior

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TUTORÍA Y DEL ROL DEL TUTOR SEGÚN DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA - 2016

Tesis presentada por el Bachiller
Abarca Gutiérrez Luisa Bertina

Para optar el Grado Académico de:
Maestro en Educación Superior

Asesor:
Dra. Siu Antezana Rocio Jackeline

Arequipa – Perú
2019

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dr. JOSÉ VILLANUEVA SALAS
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

DE : Dr. Héctor Martínez Carpio

ASUNTO : Dictamen de Borrador de Tesis para optar el Grado de MAESTRO EN EDUCACIÓN SUPERIOR de la Bachiller:

ABARCA GUTIERREZ, Luisa Bertina

REFERENCIA : Expediente...

FECHA : Arequipa, 12 de julio de 2019

Me es grato dirigirme a Ud. para saludarlo atentamente y hacerle entrega del Dictamen de Borrador de Tesis intitulado: "RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TUTORÍA Y DEL ROL DEL TUTOR...", el mismo que le permitirá optar el grado de MAESTRO EDUCACIÓN SUPERIOR.

Luego de revisar el borrador de tesis nos permitimos APROBAR el documento para su sustentación.

Atentamente:

Dr. Héctor Martínez Carpio
Cód. 1741

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 19 julio de 2019

Señor Doctor

JOSE VILLANUEVA SALAS

Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM
Presente.-

De mi mayor consideración:
Saludándolo cordialmente hago de su conocimiento el dictamen solicitado sobre el Borrador de Tesis:

RELACION ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE TUTORIA Y DEL ROL DEL TUTOR SEGÚN DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS SOCIALES Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA 2016.

Presentado por la Bachiller **LUISA BERTINA ABARCA GUTIERREZ** para optar el Grado Académico de Maestro en Educación Superior.

Se señalan la siguiente observación:

- Evidenciar validación de instrumentos mínimo dos expertos e incluir grado académico y título profesional SUNEDU de cada uno.

Se otorga el DICTAMEN APROBADO previa atención a la observación.

Sin otro particular, le reitero las muestras de estima y consideración personal.

Atentamente,

Dra. Nicola Verónica Nieto Bolaños
Docente EPG

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica De Santa Maria
In Scientia et Fide est Fortitudo Nostra

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 27 de junio del 2019

Señor Doctor.
JOSÉ A. VILLANUEVA SALAS
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM
Presente.-
De mi mayor consideración:

Con el saludo correspondiente, deseándole éxitos en su gestión; presento a Ud. el dictamen del Borrador de Tesis intitulado:

"RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TUTORÍA Y DEL ROL DEL TUTOR SEGÚN DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA 2016"

Presentado por la Bachiller LUISA BERTINA ABARCA GUTIERREZ, para optar el Grado académico de Maestro en Educación Superior, de lo observado en cuanto a forma, la estructura de la tesis se ajusta a lo normado por la Escuela de posgrado y forma contenidos presentados, doy la conformidad, para proceder a la sustentación de su tesis.

- En anexos colocar las validaciones.

Sin otro particular, le reitero las muestras de mi estima y consideración personal.

Rocio Siu Antezana
Dra. Rocio J. Siu Antezana
DOCENTE - UCSM

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

A Dios

Que es mi Todo, quien es mi Padre, mi amigo, mi luz, mi guía, mi ayuda; a quien doy gracias por todo lo que tengo, en quien espero, a quien amo con todo mi corazón

A mis hijos Alex Paul y Jesús Raúl

Que, con su aliento, su cariño, su existencia son la razón de mí existir

A mis nietos Basco, Cayetana y Catalina

Aunque todavía no pueden leer, les dedico esta tesis, y les doy gracias por alegrarme con sus sonrisas y amor. Los Quiero

Luisa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

"La Educación es el arma más
poderosa que puedes usar para cambiar al Mundo"

Nelson Mandela

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria

Epígrafe

Índice

Resumen

Abstract

Introducción…… 14

Hipótesis…… 15

Objetivos…… 15

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO…… 16

A. EL SERVICIO TUTORIAL…… 16

1.1. Planteamientos introductorios…… 16

1.2. Definición de tutoría universitaria…… 17

1.3. Características de la tutoría universitaria…… 18

1.4. Perfiles actuales de la figura del tutor de la universidad…… 23

1.5. Coaching: la figura del docente como coach…… 26

1.6. Mentoring: la tutoría entre iguales…… 30

1.7. Plan de acción tutorial en los centros docentes universitarios…… 31

1.8. Características, competencias, roles y funciones del docente tutor…… 34

1.9. La oficina de tutoría universitaria de las universidades…… 37

1.10. El docente universitario de la UCSM…… 37

1.11. El estudiante universitario de la UCSM…… 38

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.12. Reglamento de las oficinas del sistema de tutoría universitaria……39

B. NIVEL DE SATISFACCIÓN……43

1.13. Introducción……43

1.14. Sobre el concepto satisfacción……44

1.15. Autoevaluación de las actividades realizadas como tutor……45

1.16. Satisfacción del usuario del servicio tutorial……50

1.17. Modelo de calidad de vida universitaria……53

1.18. Antecedentes Investigativos……55

CAPITULO II. METODOLOGÍA……57

1. Técnicas, instrumentos y materiales……57

1.1. Técnicas……57

1.2. Instrumentos……57

1.3. Cuadro de coherencias……62

2. Campo de verificación……63

3. Estrategia de recolección de datos……64

ÇAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN……66

Conclusiones……129

Sugerencias……130

Propuesta de intervención……131

bibliografía……139

Anexos……143

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nª 01: En los grupos de primer ingreso se imparte el curso de inducción…… 67

Tabla Nª 02: Conoce personalmente a cada uno de los tutorados…… 68

Tabla Nª 03: Realiza el diagnóstico de las técnicas de estudio de su grupo……. . 69

Tabla Nª 04: Colabora con el orientador educativo en el diagnóstico del grupo…… 70

Tabla Nª 05: Entrevista a los estudiantes de alta necesidad…….…….... 71

Tabla Nª 06: Deriva a los estudiantes de alta necesidad al Dpto. de Psicología…..... 72

Tabla Nª 07: Convoca a los padres de familia donde realiza la tutoría…….…… 73

Tabla Nª 08: Mantiene contacto con el cuerpo docente de su tutorado……... 74

Tabla Nª 09: Promueve el liderazgo democrático en su grupo de tutorados……. 75

Tabla Nª 10: Instrumentos de diagnóstico, seguimiento, evaluación e informes…… 76

Tabla Nª 11: Hojas de notas de la situación académica de los tutorados……... 77

Tabla Nª 12: Diagnóstico de necesidades, intereses y preferencias…….……. 78

Tabla Nª 13: Rendimiento académico de su grupo…….…… 79

Tabla Nª 14: Resumen de las actividades realizadas como tutor…….…… 80

Tabla Nª 15: Preparación para hacer frente a la labor de tutor…….…… 82

Tabla Nª 16: Apoyo en el ejercicio de la labor de tutor…..…… 83

Tabla Nª 17: Siento que mi trabajo es recompensado……... 84

Tabla Nª 18: He elegido por mí mismo ser tutor……..…… 85

Tabla Nª 19: Organización y planificación de la acción tutorial ……. 86

Tabla Nª 20: Horario de tutoría…….…… 87

Tabla Nª 21: Mi labor como tutor es realmente útil……..……..…… 88

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla Nª 22: Prefiero dar clase de mi materia que afrontar temas de tutoría..... 89

Tabla Nª 23: He asistido a curso de formación de tutores..... 90

Tabla Nª 24: Coordino con mis compañeros en aspectos de mi labor tutorial..... 91

Tabla Nª 25: Mi trabajo es reconocido por los estudiantes..... 92

Tabla Nª 26: Me siento preparado para formar a los estudiantes en competencias.. 93

Tabla Nª 27: Ser tutor me crea situaciones de ansiedad o estrés..... 94

Tabla Nª 28: Me gustaría que me formaran para afrontar la labor tutorial..... 95

Tabla Nª 29: Me encuentro con situaciones difíciles de resolver..... 96

Tabla Nª 30: Estoy satisfecho con mi forma de llevar la tutoría..... 97

Tabla Nª 31: Capacitación en temas de actualidad para mi labor tutorial..... 98

Tabla Nª 32: Me gustaría ser tutor el semestre que viene..... 99

Tabla Nª 33: Grado de satisfacción con la atención de la Oficina de Tutoría..... 100

Tabla Nª 34: Resumen del perfil de satisfacción como tutor..... 101

Tabla Nª 35: Frecuencia de la asesoría del tutor..... 103

Tabla Nª 36. Atención recibida por parte del tutor..... 105

Tabla Nª 37: Tipo de situación resuelta por el tutor..... 107

Tabla Nª 38: Tiempo dedicado a la asesoría individual 108

Tabla Nª 39: Lugar donde se impartió la asesoría individual..... 109

Tabla Nª 40: Tiempo dedicado a la asesoría grupal..... 110

Tabla Nª 41: Lugar donde se impartió la asesoría grupal..... 111

Tabla Nª 42: Perfil de satisfacción de la labor como tutor 112

Tabla Nª 43: Actitud del tutor a la hora de ofrecer información y orientación..... 114

Tabla Nª 44: Actitud del tutor a la hora de resolver dudas y problemas..... 116

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla Nª 45: Grado de accesibilidad al docente tutor……..……..…..…… 118

Tabla Nª 46. Te es útil la tutoría…….…….... 119

Tabla Nª 47: Resumen del perfil en cuanto a la labor recibida por el tutor…… 120

Tabla Nª 48: Apoyo de la Oficina de tutoría de la UCSM al tutor…..……..…… 121

Tabla Nª 49: Asistencia a cursos de formación de tutores …….... 122

Tabla Nª 50: Organización y planificación de la Oficina de tutoría de la UCSM …. 122

Tabla Nª 51: Selección como tutor por la Oficina de tutoría de la UCSM ……..…… 123

Tabla Nª 52: Atención recibida por el tutor y su actitud para resolver dudas …….. 123

Tabla Nª 53: Atención recibida por el tutor y su actitud para informar y orientar … 124

Tabla Nª 54: Liderazgo del tutor y su relación con los tutorados…… 124

.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº 01: En los grupos de primer ingreso se imparte el curso de inducción…. 67

Gráfico Nº 02: Conoce personalmente a cada uno de los tutorados…… 68

Gráfico Nª 03: Realiza el diagnóstico de las técnicas de estudio de su grupo…… 69

Gráfico Nº 04: Colabora con el orientador educativo en el diagnóstico del grupo…. 70

Gráfico Nª 05: Entrevista a los estudiantes de alta necesidad…… 71

Gráfico Nº 06: Deriva a los estudiantes de alta necesidad al Dpto. de Psicología….. 72

Gráfico Nª 07: Convoca a los padres de familia donde realiza la tutoría……..…. 73

Gráfico Nº 08: Mantiene contacto con el cuerpo docente de su tutorado…… 74

Gráfico Nº 09: Promueve el liderazgo democrático en su grupo de tutorados…… 75

Gráfico Nº 10: Instrumentos de diagnóstico, seguimiento, evaluación e informes…. 76

Gráfico Nº 11: Hojas de notas de la situación académica de los tutorados……. 77

Gráfico Nª 12: Diagnóstico de necesidades, intereses y preferencias……..…… 78

Gráfico Nª 13: Rendimiento académico de su grupo……..…… 79

Gráfico Nª 14: Preparación para hacer frente a la labor de tutor……..…… 82

Gráfico Nª 15: Apoyo en el ejercicio de la labor de tutor…..…… 83

Gráfico Nª 16:: Siento que mi trabajo es recompensado…… 84

Gráfico Nª 17: He elegido por mí mismo ser tutor……..…… 85

Gráfico Nº 18: Organización y planificación de la acción tutorial …… 86

Gráfico Nª 19: Horario de tutoría……..…… 87

Gráfico Nª 20: Mi labor como tutor es realmente útil……..……..…… 88

Gráfico Nª 21: Prefiero dar clase de mi materia que afrontar temas de tutoría……. 89

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gráfico Nª 22: He asistido a curso de formación de tutores…….. 90

Gráfico Nº 23: Coordino con mis compañeros en aspectos de mi labor tutorial……. 91

Gráfico Nª 24: Mi trabajo es reconocido por los estudiantes…….. 92

Gráfico Nº 25: Me siento preparado para formar a los estudiantes en competencias. 93

Gráfico Nª 26: Ser tutor me crea situaciones de ansiedad o estrés…….. 94

Gráfico Nª 27: Me gustaría que me formaran para afrontar la labor tutorial…….. 95

Gráfico Nª 28: Me encuentro con situaciones difíciles de resolver…….. 96

Gráfico Nª 29: Estoy satisfecho con mi forma de llevar la tutoría……. 97

Gráfico Nº 30: Capacitación en temas de actualidad para mi labor tutorial…… 98

Gráfico Nª 31: Me gustaría ser tutor el semestre que viene……..…….. 99

Gráfico Nª 32: Grado de satisfacción con la atención de la Oficina de Tutoría…….. 100

Gráfico Nª 33: Frecuencia de la asesoría del tutor…….…… 103

Gráfico Nº 34. Atención recibida por parte del tutor…….....105

Gráfico Nª 35: Tipo de situación resuelta por el tutor……..107

Gráfico Nª 36: Tiempo dedicado a la asesoría individual ……..…….. 108

Gráfico Nª 37: Lugar donde se impartió la asesoría individual…….. 109

Gráfico Nº 38: Tiempo dedicado a la asesoría grupal……110

Gráfico Nº 39: Lugar donde se impartió la asesoría grupal……... 111

Gráfico Nª 40: Perfil de satisfacción de la labor como tutor ……..……..…… 112

Gráfico Nº 41: Actitud del tutor a la hora de ofrecer información y orientación…… 114

Gráfico Nº 42: Actitud del tutor a la hora de resolver dudas y problemas…… 116

Gráfico Nª 43: Grado de accesibilidad al docente tutor……..……..…… 118

Gráfico Nº 44. Te es útil la tutoría…….....119

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

UCSM	Universidad Católica de Santa María
EEES	Espacio Europeo de Educación Superior
TICs	Tecnologías dela Información y la Comunicación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

El trabajo de investigación **"**Relación entre el nivel de satisfacción del servicio de tutoría y del rol del tutor según docentes y estudiantes de la Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa, 2016"; es un estudio de campo, recoge información del nivel de satisfacción que tiene el docente universitario de las actividades que desarrolla y del nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la labor de su tutor. Tiene como objetivos, Identificar el nivel de satisfacción que tiene el docente respecto de la Oficina de tutoría; Identificar el nivel de satisfacción que tiene el estudiante de la labor del docente tutor y establecer las correlaciones. La hipótesis propuesta por la investigadora señala que; Es probable que el nivel de satisfacción que tiene el docente sea negativo con tendencia a insatisfecho y que el nivel de satisfacción del estudiante sea medianamente positivo con tendencia a satisfecho. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento para la primera variable fue el "Cuestionario de satisfacción del docente tutor"; validado en el año 2010 por la Universidad de Guadalajara y para la segunda variable fue el Cuestionario de satisfacción del estudiante tutorado, validado por la misma Universidad. Se trabajó con una muestra de 310 estudiantes de pre grado, año 2016, de las Escuelas Profesionales de Psicología, Publicidad y Multimedia, Turismo y Hotelería, Educación, Comunicación Social, Teología y Trabajo Social; se trabajó con una muestra de 13 tutores en calidad de ordinarios. Los resultados obtenidos fueron, que el perfil de satisfacción del docente con la labor realizada fue de sentirse **"poco satisfecho"** y el Nivel de satisfacción percibido por el estudiante sobre la labor del tutor es **"satisfecho"** encontrando correlación significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Tutor, tutorados, Perfil de satisfacción, Acción tutorial, Calidad de la atención.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The work of investigation " Relation between the level of satisfaction of the service of tutorship and of the role of the tutor according to teachers and students of the Faculty of Sciences and Social Technologies and Humanities of the Catholic University of Santa Maria. Arequipa, 2016 "; it is a field study, gathers information of the level of satisfaction that has the university teacher of the activities that it develops and of the level of satisfaction of the students on the labor of his tutor. It has as aims, Identify the level of satisfaction that has the educational respect of the Office of tutorship; To identify the level of satisfaction that has the student of the labor of the educational tutor and to establish the correlations. The hypothesis sustains that; It is probable that the level of satisfaction that the teacher has is negative with trend to unsatisfied and that the level of satisfaction of the student is moderately positive with trend to satisfied. The technology used for the compilation of information was the survey and the instrument for the first variable was the "Questionnaire of satisfaction of the educational tutor "; validated in the year 2010 by the University of Guadalajara and for the second variable it was the Questionnaire of satisfaction of the student tutorado, validated by the same University. One worked with a sample of 310 students of pre degree, year 2016, of the Professional Schools of Psychology, Advertising and Multimedia, Tourism and Hospitality, Education, Social Communication, Theology and Social Work; It is required with a sample of 13 tutors as ordinary. The obtained results were that the profile of satisfaction of the teacher with the realized labor was of feeling " Satisfied little" and the Level of satisfaction perceived by the student on the labor of the tutor is "satisfied" finding significant correlation between both variables.

Key words: Tutor, tutorados, Profile of satisfaction, Action tutorial, Quality of the attention.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

En la educación universitaria, se puede distinguir dos formas clásicas de aplicación de la tutoría: a) Cómo método didáctico dentro del desarrollo de alguna asignatura y b) Como un Sistema de Orientación al educando, dirigido al apoyo de su formación profesional y complementario al desarrollo de las asignaturas y según el Modelo Pedagógico de la UCSM, considera la tutoría como un Servicio al alcance de estudiantes y tutores, es decir aplica la segunda forma como un Sistema de Orientación.

El servicio de Tutoría en la Universidad Católica de Santa María, allá por los años 2001 funcionaba como una oficina denominada Coordinación de Tutoría encargada de Promover y coordinar acciones formativas a través de eventos culturales, cursos de capacitación fórums, paneles, talleres; así como actividades deportivas, religiosas y de seguridad. Actualmente año 2016, los servicios de esta oficina académica, denominada "Oficina del Sistema de Tutoría Universitaria, Pabellón E 413, teléfono 382038 anexo 1168, considera además: promover el desarrollo integral del estudiante; ofrecer asesoría y soporte técnico a los Tutores de diferentes Escuelas Profesionales, para el cumplimiento de sus actividades de Tutoría; informar y orientar sobre el desarrollo académico y administrativo de la Universidad; los que se encuentran descritos en el Modelo Educativo UCSM. Como profesora universitaria contratada en pre grado de la UCSM con una antigüedad de 11 años, me he dado cuenta que el Modelo de Tutoría implementado, necesita ajustes; ya que el actual modelo tutorial fue producto de la espontaneidad y buena intención de las autoridades de aquel entonces quienes ofertaban este servicio, instalando una oficina dependiente del vicerrectorado académico, que estuvo a cargo de un Coordinador.

Para el desarrollo de la presente investigación se ha organizado en tres capítulos: en el Capítulo I se presenta el Marco Teórico, que comprende: la fundamentación teórica de las variables de estudio y los antecedentes de la investigación. El Capítulo II, la metodología aplicada a la investigación como: técnica de investigación, aplicación de instrumentos validados, material de investigación, población y muestra. En el Capítulo III, se presenta los Resultados y Discusión. Finalmente se encuentran las conclusiones, recomendaciones y los anexos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

HIPÓTESIS

Dado que: En la Universidad se ha implementado de acuerdo a la Ley 30220, brindar tutoría a los estudiantes y siendo la Oficina de Tutoría responsable de asesorar a los docentes tutores de las diferentes Escuelas Profesionales, dándoles el soporte técnico trayendo como consecuencia que el tutor maneje estrategias tutoriales individuales y grupales, realice acciones de acompañamiento para orientar al estudiante en su proyecto de vida personal y profesional, logrando que el estudiante tutorado se sienta satisfecho de la labor tutorial de su profesor tutor, logrando que egresen estudiantes felices y de alta calidad . Por tanto:

Es probable: Que los resultados del nivel de satisfacción que tiene el docente Universitario respecto de la Oficina de Tutoría sea negativo con tendencia a insatisfecho y que el nivel de satisfacción del estudiante universitario con respecto al rol de su profesor tutor sea medianamente positivo con tendencia a satisfecho.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Identificar el nivel de satisfacción que tiene el docente Universitario, respecto de la Oficina de Tutoría de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa 2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de satisfacción que tiene el estudiante Universitario, respecto de la labor tutorial del docente tutor de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa 2016.
- Relacionar los resultados del nivel de satisfacción del docente respecto de la Oficina de Tutoría y del estudiante universitario con la labor tutorial del docente tutor de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

A. EL SERVICIO TUTORIAL

1.1 Planteamientos introductorios

La educación, hoy en día, debe afrontar la sensación de vértigo que se vive ante el dilema de la globalización. Se atribuye a la educación la misión de permitir a todos los ciudadanos el hacer fructificar todos sus talentos y todas sus capacidades de creación, lo que implica que cada uno pueda responsabilizarse de sí mismo y realizar su proyecto personal (Delors, 1997)[1].

Nos enfrentamos ahora a un proceso de transición en el que se hace necesario revalorizar los aspectos éticos y culturales de la educación, y para ello dar a cada uno los medios para comprender al otro en su particularidad y comprender el mundo en su curso caótico hacia una cierta unidad.

En este escenario, la educación superior debe brindar competencias básicas a sus estudiantes para incorporarles a una sociedad y a un mundo productivo que está en constante cambio a nivel tecnológico, científico, político, económico y social. Los estudiantes de hoy demandan servicios educativos que presenten diferencias respecto a sus necesidades, trayectorias de formación y aspiraciones. Al ingresar en los diferentes Grados universitarios, los estudiantes están consolidando su transición adolescencia-juventud, a la que se suma la transición de nivel académico, donde cambian espacios, normas y cultura escolar. El tutelaje personalizado en estos momentos disminuye la ansiedad, favorece la integración a la nueva institución y mejora las condiciones para el aprendizaje.

[1] DELORS, J. (1997) La educación encierra un tesoro. París, UNESCO.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Es precisamente en este nuevo escenario, promovido por el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), en el que la orientación y la tutoría universitarias adquieren más importancia que nunca. Ahora es el momento de plantear sistemas de guía y tutela para los estudiantes durante el proceso de formación y en sus primeros pasos profesionales, pero también para el profesorado, que se basen en el desarrollo autónomo, tanto de las competencias técnicas como de las personales.

1.2 Definición de Tutoría Universitaria

Entendemos la tutoría como una parte de la responsabilidad docente, en la que se establece una interacción más personalizada entre el profesorado y el alumnado (aunque también, entre docente y docente o entre estudiante y estudiante), con el objetivo de guiar el aprendizaje de dicho alumnado, adaptándolo a sus condiciones individuales y a su estilo de aprender, de modo que cada estudiante alcance el mayor nivel de dominio posible.

La tutoría es, por tanto, un componente inherente de la formación universitaria. Comparte sus fines y contribuye a su logro, facilitando la adaptación a la universidad, el aprendizaje y el rendimiento académico, la orientación curricular y la orientación profesional. Y, cada vez más, debe concebirse como una actividad sistemática, intencional, correctamente articulada y programada.

Para ello, se requiere dotarla de una estructura de funcionamiento y concederle un lugar destacado en la planificación de las actividades académicas propias del quehacer de la universidad. Sólo así puede llegar a ser un elemento importante de calidad (Cano, 2008)[2]. La tutoría, así entendida, se considera como una acción nuclear dentro del conjunto de acciones impulsadas en todas las universidades para ayudar a resolver las encrucijadas entre la cantidad y la calidad, entre la masificación y la personalización, entre la gestión del profesorado y la gestión del alumnado, entre el énfasis por el resultado y el énfasis en el

[2] CANO, R. (2008) La tutoría universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 22 (1), 17-20

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

proceso (Rodríguez Espinar, 2004)[3]. Y su puesta en práctica demanda un nuevo paradigma universitario, que sustituya el modelo de formación-instrucción basado en la transmisión de contenidos por otro modelo de educación profesionalización, con un aumento sustancial de la comunicación e interacción entre docentes y estudiantes, entre los propios docentes y entre los propios estudiantes, entre empresas y estudiantes y, en definitiva, entre la universidad y la sociedad. Que implique adoptar, en consecuencia, un método centrado en el estudiante frente a otros centrados en el profesorado o la materia.

En estos términos, la tutoría universitaria debe concebirse como un proceso que permita planificar de manera preventiva determinadas actuaciones educativas, o intervenir si fuera preciso para lograr los objetivos de desarrollo competencial individual y profesional deseados (Martínez González, 2011)[4].

La oferta de una tutoría universitaria innovadora puede ser una herramienta eficaz para la construcción guiada del aprendizaje de los estudiantes (e incluso de los docentes noveles) y de su desarrollo autónomo, mediante la adquisición, integración y puesta en práctica de un conjunto amplio de competencias (generales y específicas) para la acción, que han de poseer y saber aplicar todos los universitarios como certificación de su capacidad, formación y valía personal (Cano, 2009)[5].

1.3 Características de la Tutoría Universitaria

Las características de la tutoría universitaria, desde esta perspectiva, serían las siguientes (Rodríguez Espinar, 2004, 28)[6]:

- Es una acción de orientación dirigida a impulsar y facilitar el desarrollo integral de los estudiantes en su dimensión intelectual, afectiva, personal, social y profesional, en

[3] RODRÍGUEZ Espinar, S. (coord.) (2004) Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción. Barcelona, Octaedro

[4] MARTÍNEZ González, J. A. (2011) La orientación y la tutoría en el Espacio Europeo de Educación Superior. Cuadernos de Educación y Desarrollo, 23 (3), 1-39

[5] CANO, R. (2009) Tutoría universitaria y aprendizaje por competencias. ¿Cómo lograrlo? Revista Electrónica Interuniversitaria del Profesorado, 12 (1), 181-204.

[6] RODRÍGUEZ Espinar, S. (coord.) (2004). Op. Cit

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

línea con un planteamiento de calidad desde la perspectiva del que aprende; así como del profesorado principiante que comienza su labor como docente universitario.

- La tutoría contribuye a personalizar la educación universitaria.
- La atención a la persona tutorada es un elemento clave de calidad.
- La tutoría canaliza y dinamiza las relaciones de los individuos tutorados con los diferentes segmentos de atención a los mismos, tanto de carácter administrativo, docente, organizativo y de servicios.
- La tutoría permite la integración activa de las personas tutoradas en la institución.
- Favorece la formación de un verdadero espíritu, estilo y perfil universitario, y encamina al individuo tutorado hacia la madurez personal y el crecimiento intelectual y científico (García Nieto, 2008)[7].

Dentro de un modelo de formación holístico, las dimensiones de intervención de la tutoría incluyen las áreas relacionadas con el desarrollo personal del universitario, en el sentido siguiente:

- Dimensión intelectual-cognitiva: incluye la estrategia de «aprender a aprender», es decir, enfrentar al universitario a problemas para que diseñe soluciones.
- Dimensión afectivo-emocional: supone potenciar el dominio de habilidades sociales, el autoconocimiento, el reforzamiento de la autoimagen.
- Dimensión social: comprende las habilidades para integrarse en un grupo social y la participación en el mismo de manera activa.
- Dimensión profesional: supone que el universitario tenga claro el itinerario de su proyecto de vida.

Cada una de estas dimensiones se desarrolla en diferentes formas (académica, personal y profesional), a distinto nivel (inicial, de apoyo o de seguimiento), con distinto carácter

[7] GARCÍA Nieto, N. (2008) La función tutorial de la Universidad en el actual contexto de la Educación Superior. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 22 (1), 21-48

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

(obligatoria o voluntaria, virtual o presencial) y diversas manifestaciones (individual, en grupo, entre iguales); todas ellas complementarias, como elemento fundamental y anexo al ejercicio de la función docente del profesorado o de la función de apoyo de sus propios compañeros de estudios, cuya finalidad o propósito se concreta en ayudar a los estudiantes a conseguir los objetivos y competencias propios de la profesión para la que se están preparando (Cano, 2008)[8]. En este sentido, podemos identificar diferentes tipos de tutorías:

Cuadro 1. Rodríguez Espinar, 2004, 31-32

CRITERIOS	TIPOS DE TUTORÍA
En relación con los servicios de orientación	•**Modelo de tutoría puro**: el programa de tutorías funciona de modo independiente de los servicios de orientación de la institución. •**Modelo mixto:** el modelo de tutoría se organiza con apoyo de los servicios de orientación.
En cuanto al contenido de las tutorías	•**Tutoría de materia**: se ocupa de orientar al estudiante sobre temas relativos a los contenidos disciplinares que el profesorado expone o explica en clase, o sobre temas de trabajos relacionados con la materia. •**Tutoría de prácticas:** tiene como finalidad proporcionar al estudiante el espacio para desarrollar habilidades prácticas y herramientas para su desempeño profesional. •**Tutoría de proyecto:** se dirige a asesorar y apoyar todo el trabajo del proyecto del estudiante.

[8] CANO, R. (2008) op. Cit.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	• **Tutoría de asesoramiento personal:** se trata de una tutoría especializada para el tratamiento de la situación particular del estudiante. Esta tutoría debe estar bajo la responsabilidad de expertos en la intervención psicopedagógica, o bien en manos de los servicios de orientación de la universidad.
En cuanto a la figura del tutor	• **Profesor/a tutor/a:** esta tarea es asumida por el docente, tanto respecto a los estudiantes, como de un docente experimentado a otro novel. Tutoría de iguales (peer tutoring): los estudiantes de cursos superiores son los encargados de orientar y asesorar a sus compañeros, de manera exclusiva o de forma complementaria.
Con relación al tiempo	• **Tutoría de curso:** se refiere al seguimiento del estudiante en un tramo de su trayecto formativo. • **Tutoría de carrera o de itinerario académico:** se refiere a un seguimiento del estudiante a lo largo de los estudios universitarios, en cuestiones generales relativas a itinerarios curriculares, a la adaptación a la vida universitaria, a la mejora del rendimiento o a las salidas profesionales.
En cuanto a los destinatarios	• **Tutoría individual:** acción personalizada, útil para tratar aspectos personales de carácter individual. • **Tutoría grupal:** cuando en grupo se tratan temas comunes a los integrantes del mismo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En la actualidad coexisten tres grandes modelos de tutoría (Rodríguez Espinar, 2004)[9]:

- **Modelo académico (teaching):**
  Vinculado a la tradición continental, en el que la acción docente se restringe a informar u orientar sobre asignaturas, en un ambiente de máxima autonomía y libertad de todos los miembros de la comunidad universitaria.

- **Modelo de desarrollo personal (counseling):**
  Relacionado con el modelo anglosajón, en el que el objetivo es el desarrollo integral del estudiante y, por tanto, la tutoría abarca ámbitos más allá del estrictamente académico, para adentrarse en cuestiones profesionales y personales.

- **Modelo de desarrollo profesional (career advising):**
  La figura del tutor de la universidad se ve completada por la del tutor en el lugar de trabajo, donde se desarrollan las prácticas en situaciones reales y en las que el principal objetivo es el desarrollo de competencias personales, académicas y profesionales para que el perfil del estudiante se ajuste al máximo a los requerimientos del puesto profesional que se va a ver obligado a desempeñar.

Con este planteamiento de la tutoría en la universidad descubrimos que es el estudiante el verdadero protagonista del proceso de orientación, ya sea como objetivo directo de intervención (a través del asesoramiento del docente universitario y del profesional del entorno de las prácticas, así como del apoyo de los compañeros de cursos superiores), o como objetivo indirecto (derivado de los aprendizajes que un docente novel adquiere gracias al apoyo de otro docente experimentado).

En cada caso, el perfil del tutor será diferente y estará asumido por distintas personas. Este es el punto que nos parece fundamental y que vamos a tratar a continuación.

[9] RODRÍGUEZ Espinar, S. (coord.) (2004). Op. Cit

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.4 Perfiles actuales de la figura del tutor en la universidad

En este contexto, podemos definir al tutor como el "docente y también estudiante que tutela la formación humana y científica de un estudiante y le acompaña en sus procesos de aprendizaje" (Michavila y Delgado, 2003)[10], y cuya actividad está encaminada a propiciar un proceso madurativo permanente, a través del cual el estudiante universitario logre obtener y procesar información correcta sobre sí mismo y su entorno, dentro de planteamientos intencionales de toma de decisiones razonadas; afiance su auto concepto por medio de experiencias vitales en general y laborales en particular; y despliegue las habilidades y actitudes precisas para conseguir integrar el trabajo dentro de un proyecto de vida global (Cano, 2008, 19)[11].

En palabras de Novo (2007, 356-357)[12]:

> El énfasis educativo, en este enfoque, no se pone sólo en atender a las capacidades y destrezas individuales, o preparar profesionales para el mercado, sino en introducir en el corazón del acto educativo los problemas de la sociedad, desde la escala local hasta la global, fomentando la responsabilidad colectiva, y potenciando así el carácter transformador y liberador que puede tener la educación.

En este sentido, la construcción de las identidades se despliega en un complejo entramado entre los individuos y las comunidades, entre los sujetos y las prácticas socioculturales y profesionales en que se desenvuelven, generándose procesos de autoconciencia y de autodeterminación.

Las instituciones educativas universitarias, como instituciones específicas de educación, han de establecer sin ambages su compromiso con la profunda tarea de educar, con su

[10] MICHAVILA, F. y García Delgado, J. (eds.) (2003) La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la Universidad. Madrid, Comunidad de Madrid, Dirección General de Universidades.

[11] CANO, R. (2008) op. Cit

[12] NOVO, M. (2007) El desarrollo sostenible. Su dimensión ambiental y educativa. Madrid, UNESCO-Prentice Hall

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

inestimable labor de ayuda a la formación en y para la autonomía y la responsabilidad (Argos et al., 2011)[13].

Y los tutores deben ser los que faciliten al estudiante una ayuda, basada en una relación personalizada, que se dirige a conseguir sus objetivos académicos, profesionales y personales a través del uso de la totalidad de recursos institucionales y comunitarios.

En este sentido, el profesorado universitario, ante el EEES, ha de añadir a sus funciones tradicionales como docente e investigador una tercera función como tutor. Como señalan Michavila y Delgado (2003)[14], encontramos tres grandes funciones docentes:

- ✓Una función instructiva, relacionada con la transmisión del saber.
- ✓Una función investigadora, mediante la que debe contribuir al avance de la ciencia y a la búsqueda de nuevos saberes.
- ✓Una función formativa o de tutoría, a través de la cual debe desarrollar en los estudiantes sus actitudes, hábitos y destrezas. Funciones que los estudiantes de cursos superiores pueden ejercer, también, dentro de un sistema de tutoría bien planteado, con respecto a sus compañeros de cursos inferiores.

Debemos identificar, a este respecto, las cualidades específicas que todo tutor debe tener. Son varias y de diferente tipo.

A continuación, vamos a realizar una breve clasificación de las mismas.

[13] ARGOS, J.; García del Dujo, Á.; Romero, C. y Vera, J. (2011) Autonomía y responsabilidad en el contexto de la escuela. Ponencia presentada al XXX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación, bajo el título «Autonomía y responsabilidad"

[14] MICHAVILA, F. y García Delgado, J. (eds.) (2003). Op. Cit. p. 23.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Cuadro 2

Cualidades humanas: actitudes que posibilitan la relación profunda, rica y eficaz con los otros. No son innatas, pero pueden mejorarse con el ejercicio	• **Empatía:** capacidad para «simpatizar», para «ponerse en el lugar del otro», para hacer suyos los sentimientos del otro, para comprenderlo sin juzgarlo. Percibir de modo empático es percibir al mundo subjetivo de los demás como si fuéramos esa persona, sin perder de vista, sin embargo, que se trata de una situación análoga (Rogers, 1975). • **Autenticidad:** se refiere a la armonía y congruencia que debe haber entre lo que el tutor dice y hace y lo que realmente es. Rogers (1975) lo denominó congruencia. El tutor dotado de esta cualidad está abierto a la propia experiencia, la acepta, no la enmascara ni la rehúye. • **Madurez:** cognitiva, afectiva y volitiva. La cognitiva hace al tutor una persona flexible, capaz de comprender, asimilar ideas, adaptarse a situaciones nuevas y diferenciar lo que pertenece a la subjetividad. La madurez afectiva supone la superación de infantilismos, de compensaciones afectivas, caprichos y deseos de moldear al otro a la propia imagen. La madurez volitiva lo convierte en una persona en búsqueda permanente del bien común, capaz de tomar decisiones y modificarlas cuando sea necesario.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	• **Responsabilidad** o compromiso personal para asumir riesgos, aceptar éxitos y fracasos, calcular consecuencias, tanto para sí mismo como para los estudiantes tutorados. Sociabilidad, que implica estar capacitado para desarrollar, en sí mismo y en los otros, criterios y valores sociales.
Cualidades científico-técnicas: definen el saber y el saber hacer del tutor. Son el conjunto de destrezas y técnicas que se adquieren por medio de la formación continua (formal, no formal o informal), aunque en cierta medida dependen de las cualidades humanas.	Planificación de procesos, lo que supone tener una visión clara y precisa de las metas y objetivos. ▪ Organización y coordinación. ▪ Motivación y evaluación. ▪ Dominio de técnicas de diagnóstico e intervención psicopedagógica. ▪ Aplicación de técnicas de motivación, técnicas grupales, entrevista y reducción de tensiones.

Una vez definido el tutor en la universidad y delimitadas sus características fundamentales, conviene precisar a continuación los perfiles actuales del tutor, que le otorgan a la tutoría ese carácter integrador y a su responsable esa labor de acompañamiento que todo estudiante necesita.

1.5 Coaching: la figura del docente como coach

El docente que ejerce como tutor en la universidad debe jugar el papel de un coach (Hashuel, 2010)[15]. El coaching se concibe como una experiencia formativa sustentada en la

[15] HASHUEL, P. (2010) El coaching llega a la educación. Bilbao, Desclée de Brouwer

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

confianza mutua entre tutor y estudiante y busca la dinamización y el asesoramiento de un docente hacia un estudiante, dentro del entorno académico. La mayéutica es su filosofía. La educación que aspira a formar sujetos autónomos lo primero que transmite a los educandos es que la expectativa de alcanzar la autonomía estriba en la adopción de un particular proyecto de situación y relación comprometida con el mundo (Ruiz Corbella et al., 2011, 16)[16]. Con esta finalidad, el tutor de la universidad, en su papel de coach, debe seguir las siguientes etapas (Mariano, 1999, 31-32)[17]:

Establecer la relación: la acción comienza cuando hacemos nuestros los problemas del otro y buscamos la confidencialidad a través de la apertura, transparencia y comunicación.

- Escuchar propuestas: se trata de favorecer cualquier tipo de comunicación y aprovecharla para entender más al otro.
- Aceptar: el objetivo es acortar distancias entre los problemas del otro y nuestros propios problemas; relativizando las diferencias y aproximando las posiciones.
- Apreciar: debemos ir convirtiéndonos en un confidente que, paulatinamente, va conociendo cada vez mejor a su compañero.
- Aprender: tenemos ahora que hacer preguntas sobre la concepción del mundo del otro y percibir con él.
- Compartir información: llega un momento en que se produce el feedback, que es simplemente comunicación de información no juzgada.
- Decidir: el aprender y adaptarse a los cambios y abrirse a las personas constituye lo que denominamos retos, y la actitud de abrirse a esos retos es lo que facilita el éxito de los estudiantes.

[16] RUIZ Corbella, M.; Escámez, J.; Bernal, A. y Gil, F. (2011) Autonomía y responsabilidad en los contextos socioeducativos del siglo xxi. Ponencia presentada al XXX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación, bajo el título «Autonomía y responsabilidad. Contextos de aprendizaje y educación en el siglo xxi». Barcelona. Octubre.

[17] MARIANO, R. de (1999) Un cuento de management y coaching. Capital Humano, p. 127, 28-32.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Actuar: en este momento estamos transformando el mundo y abriéndonos a progresar en él, viviendo entre todos un brainstorming para que las ideas de todos nos ayuden.

- Visionar el sistema: a partir de aquí entramos en el mundo de las nuevas concepciones y de las prioridades que formulan nuestras concepciones originales y que una vez que hemos aprendido hacen que veamos el mundo de otra forma.

- Buscar la convergencia: en este momento se ve la convergencia de los criterios de las personas que no son tan diferentes cuando se enriquecen.

- Dar prioridad: se produce cuando el tutor puede dar un consejo, y nuestra visión se enfoca y nos ilustra en las prioridades, que además nos indican qué camino tomar. Cuando las prioridades las tenemos claras, es cuando las oportunidades aparecen, pues ya somos capaces de verlas. Y es cuando la autonomía entra en juego.

Durante este proceso, el estudiante va configurando y diseñando su Proyecto Profesional y Personal, que podríamos denominar mejor como "anteproyecto", por cuanto debe ser abierto y estar sujeto a múltiples y continuadas redefiniciones a partir de sus experiencias formativas (Hernández Franco y Torres, 2005, 26)[18].

Un tutor que actúe como coach debe cumplir las siguientes funciones básicas dentro de un sistema integrado de tutoría (Hernández Franco y Torres, 2005, 34-35)[19]:

• **Función de información:**

El coach debe estar siempre informado y actualizado para poder responder a los requerimientos del estudiante.

• **Función de mediación:**

Entre los estudiantes y otros servicios, recursos o instancias de la universidad.

[18] HERNÁNDEZ Franco, V. y Torres, J. (2005) La acción tutorial en la Universidad. Informe técnico. Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.

[19] HERNÁNDEZ Franco, op. Cit. P. 34.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

• **Función de seguimiento y orientación académica:**

El coach debe establecer espacios para que el estudiante reflexione sobre su trayectoria académico-profesional y donde pueda analizar las decisiones que deba ir tomando a lo largo de sus estudios.

• **Función formativa:**

El tutor que actúa como coach debe ayudar al estudiante a descubrir posibles vacíos normativos y a buscar con él soluciones dentro o fuera de la universidad.

• **Función de atención a las necesidades de carácter personal:**

Se trata de convertirse en el «rostro» de la institución educativa con el que el estudiante puede contar, y de atender a la persona que «hay detrás» del estudiante.

• **Función de coordinación horizontal:**

Entre el profesorado-tutor de un curso que imparte una misma asignatura en diferentes grupos; entre el profesorado-tutor de diferentes asignaturas que se imparten en un mismo curso; entre el profesorado-tutor que imparte asignaturas en cursos sucesivos; así como, entre el profesorado-tutor y los agentes de orientación de la universidad.

• **Función de ayuda en la transición al empleo:**

La tutoría debe ofrecer al estudiante espacios donde pueda pensar y reflexionar como futuro profesional.

El tutor debe ayudar al estudiante a preparar su proyecto profesional, de manera que sea él mismo el que conduzca la transición de la universidad al empleo; analizando su potencial profesional y estableciendo medidas para incrementarlo y dirigirlo hacia donde su preparación y vocación le puedan ser más útiles.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.6 Mentoring: la tutoría entre iguales, el tutor de prácticas y los docentes experimentados como mentores.

El tutor se convierte en un mentor, en una persona con más conocimientos, habilidades y experiencia que se pone en contacto con otra que necesita de los mismos para su crecimiento. Se encarga de guiar y orientar el desarrollo de las capacidades, competencias y actitudes del otro, más acorde con su potencial. Debe poseer habilidades de comunicación (empatía y asertividad) y favorecer el aprendizaje, generando una relación de confianza. La mentoría, en este sentido, puede ser entendida como un proceso de ayuda al aprendizaje con distintas variantes y modelos de desarrollo (natural, intencionada, de tránsito, etc.) (Valverde et al., 2003-2004)[20].

Un elemento definitorio del mentoring es la confidencialidad de todo el proceso, que requiere, de mentor y mentorizado, el compromiso con el cumplimiento de los acuerdos establecidos y la rigurosidad en el planteamiento de la actividad propuesta. La claridad, implicación y seguimiento deben primar aquí, asegurando de este modo la correcta y eficaz consecución de las metas establecidas (Fernández-Salinero, 2008, 144)[21]. El compromiso, además de con uno mismo, le vincula con los demás, puesto que con ellos convive y a ellos afectan las consecuencias de sus actos u omisiones (Ruiz Corbella et al., 2011, 25)[22]. Un proceso de mentoring de estas características se lleva a cabo por el mentor del siguiente modo (Díaz, 2000, 73)[23]:

1. Identificación del grupo o de la persona a tutorar.

[20] VALVERDE, A.; Ruiz de Miguel, C.; García Jiménez, E. y Romero, S. (2003-2004) Innovación en la orientación universitaria: La mentoría como respuesta. Contextos Educativos, p. 6-7, 87-112.

[21] FERNÁNDEZ-SALINERO, C. (2008) Modalidades de formación en las organizaciones, en Pineda, P. (coord.) La gestión de la formación en las organizaciones. Barcelona, Ariel, p. 115-148.

[22] RUIZ Corbella, M.; Escámez, J.; Bernal, A. y Gil, F. (2011) Autonomía y responsabilidad en los contextos socioeducativos del siglo xxi. Ponencia presentada al XXX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación, bajo el título «Autonomía y responsabilidad. Contextos de aprendizaje y educación en el siglo xxi». Barcelona. Octubre.

[23] DÍAZ, F. (2000) Mentoring: Una relación de confianza. Capital Humano, p.137, 72-74

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2. Valoración de cada individuo en relación con los requisitos necesarios en el proceso de enseñanza-aprendizaje (mentoring natural).

3. Orientación a los involucrados, aportándoles pautas de actuación sobre qué pueden esperar y sus responsabilidades (mentoring formal).

4. Análisis de la percepción de los mentorizados, de sus fortalezas y necesidades de desarrollo, así como de sus aspiraciones académicas y profesionales (mentoring situacional).

5. Establecimiento de reuniones de revisión de los progresos alcanzados, discusión sobre proyectos o actividades actuales y acuerdo sobre nuevos objetivos (mentoring de supervisión).

6. Evaluación del impacto en el mentorizado, promoviendo un feedback para futuras relaciones y analizando el nivel de autonomía profesional alcanzado por el mismo.

Se observa, en este sentido, la importancia que tiene para el mentor utilizar diferentes sistemas de comunicación interpersonal (facilitador, colaborador, directivo), en relación con distintos tipos de mentorizados.

1.7 . Plan de acción tutorial en los centros docentes universitarios: el rol del profesor tutor

Existen diversos factores que han influido en la conveniencia de que el profesorado universitario desarrolle la actividad tutorial con el alumnado y en base a ello los clasificaremos en aspectos sociales y académicos.

Los aspectos sociales más destacados son los siguientes:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. El fortalecimiento de una cultura de tutoría en los niveles educativos previos al universitario.

2. Los cambios relevantes en el ámbito socio laboral. La sociedad de la información ha influido mucho en los procesos de cualificación profesional, de modo que los saberes que el estudiante pueda incrementar durante su permanencia en la Universidad debieran complementarse con otras cuestiones tales como actitudes, valores y normas que desarrollen sus oportunidades de empleo (Castillo, 2000)[24].

   Para realizar una profesión se necesitan saberes teórico-prácticos de carácter específico, pero tan importantes como estos son otras competencias transversales como las habilidades de comunicación, de negociación, de trabajo en equipo, capacidad para localizar y manejar información, gestión del tiempo, etc. (Álvarez Rojo & Lázaro, 2002)[25].

3. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el consiguiente desarrollo que han generado en los procesos de enseñanza-aprendizaje y en las infraestructuras educativas implican que sea preciso dotar adecuadamente a las instituciones (Goodland, 1995)[26].

   También la progresiva puesta en marcha de sistemas de enseñanza no presencial subrayan, como necesaria, la figura del profesor tutor (Fry Et Al., 1999)[27].

4. El aumento de la oferta de enseñanza universitaria que ha llevado, por una parte, a la búsqueda de la diferenciación entre las distintas universidades y, por otra, a la consideración de la orientación y tutoría como un factor de calidad de la enseñanza (Gallego, 1999)[28].

[24] CASTILLO, G. (2000). De la Universidad al puesto de trabajo. Madrid: Pirámide.

[25] ÁLVAREZ ROJO, V. & A. LÁZARO (2002). Calidad de las Universidades y Orientación Universitaria. Archidona (Málaga): Aljibe

[26] GOODLAND, S. (1995). Students as tutors and mentors. Londres: Kogan Page.

[27] FRY, H. ET AL. (1999). A handbook for teaching and learning in higher education. Londres: Kogan Page.

[28] GALLEGO, S. (1999). Cómo planificar el desarrollo profesional. Barcelona: Laertes

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5. Las modificaciones en la población universitaria, que han sido amplias, han dibujado un perfil multitipológico de estudiantes.

La democratización de las etapas escolares anteriores a la Enseñanza Superior y el regreso al sistema educativo de los adultos ha dado origen a una población numerosa y diversa que precisa ayuda. Todo ello trae como consecuencia, sobre todo en el primer curso universitario, que la deserción de estudiantes sea mayor.

Por otra parte, la reserva de un porcentaje de plazas para estudiantes con discapacidades, como pueden ser ciegos, sordos o con minusvalía física, aumenta la diversidad, pero exige al profesorado una atención especial hacia esas personas.

Referente a los factores académicos, los principales son:

En primer lugar, los planes de estudio. Las modificaciones en la terminología de la asignatura (crédito) y los diferentes tipos de materias han generado la posibilidad de configuración del currículum académico de los estudiantes de acuerdo con sus intereses (Sobrado, 2002)[29].

En segundo término, los cambios en las expectativas sobre la calidad de la enseñanza, de tal modo que, actualmente, se busca una adecuada relación entre los recursos invertidos y la calidad educativa del proceso y de los resultados.

Todas estas cuestiones hacen necesaria la integración de la acción tutorial entre las funciones clásicas del profesorado universitario, como son la docente y la de investigación (Lázaro, 1997)[30].

[29] SOBRADO, L. (2002). Diagnóstico en Educación. Madrid: Biblioteca Nueva

[30] LÁZARO, A. (1997). "La acción tutorial de la función docente universitaria". En P. APODACA & C. LOBATO, Calidad en la Universidad: Orientación y Evaluación. Barcelona: Laertes, 71-101.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.8. Características, competencias, roles y funciones del profesor tutor. [31]

Las características principales del docente tutor son las siguientes:

- Compromiso para asumir la función tutorial.
- Respeto y comprensión por los demás.
- Posesión de habilidades de comunicación y relaciones personales.
- Preparación y desarrollo profesional como profesor tutor.
- Dedicación tutorial al alumnado asignado.
- Capacidad de trabajo en equipo con los demás profesores tutores.
- Aptitudes de liderazgo democrático.
- Sensibilidad por el cambio e innovación académica.

Sobre las competencias del profesor tutor de materia curricular se pueden citar las que siguen:

- Conocer los itinerarios curriculares y los procesos de aprendizaje. Luis
- Facilitar la integración del alumnado en el contexto universitario.
- Estimular la participación de los estudiantes en actividades extracurriculares.
- Trabajar de modo participativo e interdisciplinar.
- Disponer de actitud para la comunicación interpersonal y poseer capacidad de trabajo en equipo.

Respecto a los roles y funciones del profesor tutor, referiremos, principalmente, los siguientes:

- Informar bien al alumnado tutorado sobre su universidad y la titulación que cursa.
- Orientar a los estudiantes en la elaboración de su proyecto e itinerario académico-profesional.
- Facilitar al alumnado atención individualizada en aspectos vinculados a su desarrollo personal, académico y profesional.

[31] SOBRADO FERNÁNDEZ Plan de acción tutorial en los centros docentes universitarios: el rol del profesor tutor

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Posibilitar la orientación en las metodologías del estudio y en las técnicas de trabajo intelectual.
- Informar y asesorar al alumnado de los servicios de apoyo especializados (bolsas de trabajo, servicios de orientación y formación continuada, etc.).

Las funciones tutoriales de desarrollo personal a realizar por el profesor tutor con el alumnado son esencialmente las siguientes:

- Potenciar el conocimiento de sí mismo.
- Mejorar su autoestima.
- Fomentar las habilidades de vida y sociales.
- Formar en la toma de decisiones.

En síntesis, el papel del profesor tutor, en el marco universitario, debe poseer básicamente una elevada motivación y formación para la docencia; también debe estar interesado por el desarrollo de los estudiantes como personas, como estudiantes y por su futuro profesional, realizando acciones tutoriales de naturaleza eminentemente formativa.

A modo de conclusión

La tutoría universitaria como la actividad sistémica, intencional, correctamente articulada y programada, que hay que dotar de una estructura de funcionamiento y hay que concederle un lugar destacado en la planificación de las actividades académicas propias del quehacer de la universidad. Se caracteriza fundamentalmente por facilitar e impulsar el desarrollo integral de los universitarios, personalizar la educación y encaminar al universitario hacia la madurez personal y el crecimiento intelectual y científico. Integra la dimensión intelectual-cognitiva, afectivo-emocional y socio profesional. Y se sustenta en modelos distintos según su objetivo: teaching (tutoría académica), counseling (tutoría personal) y career advising (tutoría profesional).

El perfil del tutor que se deduce del concepto precedente y que se enmarca en el actual Espacio Europeo de Educación Superior lleva aparejadas cualidades humanas (empatía, autenticidad, madurez, responsabilidad y sociabilidad) y cualidades científico-técnicas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

(capacidad de planificación, organización, coordinación, motivación, evaluación, así como dominio técnico y psicopedagógico).

El tutor, dentro de este contexto, puede jugar diferentes papeles en el entorno universitario:

- El docente como coach, que facilita una experiencia formativa sustentada en la confianza entre el tutor y el estudiante y busca la dinamización y el asesoramiento de un docente hacia un estudiante.
- La tutoría entre iguales o mentoría de pares, la cual, partiendo de la consideración del mentoring como la orientación al desarrollo de las capacidades, competencias y actitudes del otro, más acordes con su potencial, pretende favorecer la adaptación a la institución universitaria del alumnado de nuevo acceso. Se presenta como una buena estrategia para promover conjuntamente competencias generales y específicas en un contexto de aprendizaje colaborativo y dentro de un clima de confianza.
- La tutoría o mentoring profesional del estudiante en los centros de prácticas, que se desarrolla a través de dos tipos de profesionales: el tutor de la universidad, quien ejerce un papel de apoyo y seguimiento, y el mentor del centro de acogida, que puede ejercer una mentoría espontánea y no planificada (modelo de yuxtaposición), una mentoría formal (modelo de consonancia profesional), una mentoría situacional y de supervisión(modelo de disonancia crítica) o una mentoría combinada (modelo de resonancia colaborativa).
- La tutoría o mentoría de un docente universitario experimentado hacia un docente novel, la cual consistiría en un proceso de acompañamiento en la tarea y la integración en el grupo e institución de referencia. Planteamos tres vías diferentes pero complementarias para su desarrollo: los programas de inserción, el aprendizaje relacionado con la práctica y el aprendizaje a través de redes.

En definitiva, en este artículo hemos pretendido identificar el concepto de tutoría universitaria que reclama el EEES, definiendo el perfil de quien ejerce esa tutoría e identificando los diferentes papeles que dicho profesional puede y debe jugar según el contexto de referencia, el individuo receptor y, evidentemente, los objetivos propuestos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.9. La Oficina de Tutoría Universitaria de las Universidades.

En el Estatuto de la UCSM está considerada esta Oficina de Tutoría[32]

Art. 81º Los órganos de apoyo académico dependientes del Vicerrector Académico son:

• Secretaria Académica
• Oficina de Registro y Archivo Académico
• Oficina de Admisión
• Centro de Desarrollo Académico
• Centro Preuniversitario
• Centro Interdisciplinario de Investigación e Innovación;
• Centro Multidisciplinario de Proyección Social;
• Centro de Extensión Universitaria;
• Coordinación de Bibliotecas Hemeroteca y Videoteca;
• Coordinación de Laboratorios y Gabinetes;
• Coordinación del Sistema de Tutoría Universitaria.

Fuente: Estatuto de la UCSM 2016

1.10. El Docente Universitario de la UCSM.

Art. 128º Los profesores universitarios son: Ordinarios, Extraordinarios y Contratados.

- Los Profesores Ordinarios son de las categorías siguientes: Principales, Asociados y Auxiliares.
- Los Profesores Extraordinarios son: Eméritos, Honorarios, Investigadores y Visitantes.
- Los Profesores Contratados son los que prestan servicios a plazo determinado y en las condiciones que fija el respectivo

[32] Extraído de http://derecho-ucsm.org/?page_id=194. Recuperado el día 08/07/2016

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Art. 127º Es inherente a la docencia universitaria la enseñanza, la investigación y la proyección social; la actualización y la capacitación permanente en la especialidad y en didáctica universitaria, y la producción intelectual;

1.11. El Estudiante Universitario de la UCSM.

En el Estatuto de la UCSM está considerado a quienes se considera estudiante de esta casa de Estudios.

Art. 150º Son estudiantes de la Universidad Católica de Santa María quienes han aprobado el nivel de Educación Secundaria, han cumplido con los requisitos establecidos para su admisión en la Universidad y están matriculados en ella.

Art. 156º Son derechos de los estudiantes:

1. Recibir formación académica y profesional en un área determinada libremente escogida, sobre la base de una cultura general;
2. Tener carnet universitario;
3. Asociarse libremente de acuerdo con la Constitución y la ley para fines relacionados con los de la Universidad;
4. Expresar libremente sus ideas y no ser sancionado por ellas;
5. Utilizar los servicios académicos de biblioteca, de bienestar, asistencia u otros que ofrece la Universidad;
6. Disponer de un horario pedagógico en turnos establecidos anticipadamente.
7. Informar a la autoridad respectiva el incumplimiento de los docentes en sus funciones lectivo-educativos;
8. Participar en los organismos de gobierno de la Universidad en la proporción establecida por la Ley y el presente Estatuto;
9. Recibir el apoyo de la Universidad para el mejor cumplimiento de sus funciones en los órganos de gobierno de la Universidad:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

10. Gozar de becas totales o parciales de estudio, atendiendo el alto rendimiento académico y la situación económica del estudiante;
11. Protestar por las arbitrariedades de las autoridades universitarias y a ejercer todos los recursos permitidos por la Ley y el Estatuto a fin de remediarlos.

1.12. Reglamento de las Oficinas del Sistema de Tutoría Universitaria[33].

CAPÍTULO I

NATURALEZA Y FINES

Artículo 1°: El Sistema de Tutoría y Consejería de las Universidades, tiene como finalidad realizar una orientación sistemática desplegada a lo largo del sistema educativo, para que el alumno se supere en su rendimiento académico, solucione dificultades universitarias y desarrolle hábitos de trabajo, estudio, reflexión y convivencia social. Los propósitos de la tutoría están referidos básicamente a la orientación de tipo personal, académico y profesional, de tal manera que pretende cubrir una doble función: por un lado, orientar el proceso de aprendizaje del estudiante (campo cognitivo, profesional y administrativo) y, por otro, orientarlo desde el punto de vista personal (campo emocional y afectivo).

Artículo 2°: Los objetivos del Sistema de Tutoría y Consejería son:

a. Implementar servicios académicos acordes a las necesidades de los estudiantes.
b. Brindar orientación y tutoría en tres áreas: Académica, Social y Personal.
c. Orientar al estudiante en la toma de decisiones en torno a su formación profesional y personal.
d. Brindar asesoría especializada en problemas disciplinarios y de metodología del aprendizaje.
e. Promover el desarrollo de habilidades específicas que demande el perfil de ingreso, el currículo y el mercado de trabajo.
f. Participar en actividades colegiadas y de capacitación relacionadas con la tutoría.
g. Elaborar materiales educativos que apoyen el proceso de enseñanza aprendizaje.
h. Promover la evaluación y el seguimiento de los tutorados.
i. Cumplir con las funciones que determinen las características específicas de cada carrera.

[33]Extraído de http://www.upagu.edu.pe/documentos/normas/tutoria_consejeria.pdf. Recuperado el día 07/07/2016

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II
DE LA ORGANIZACIÓN

Artículo 3°: El Sistema de Tutoría y Consejería, está integrado por un Director (a), que será necesariamente profesor de la Facultad de Psicología, y por docentes tutores de todas las Facultades de la Universidad.

Artículo 4°: El Director es designado por el Directorio a propuesta de la Jefatura del Departamento de Bienestar Universitario.

Artículo 5°: Son deberes y atribuciones del Director:

a. Organizar la correcta marcha del Sistema de Tutoría y Consejería, en todos los aspectos relativos a su finalidad y objetivos.
b. Supervisar y monitorear el trabajo que realicen los profesores tutores.
c. Formular los planes de actividades.
d. Organizar la capacitación permanente de los profesores Tutores, en coordinación con los Jefes de Departamento Académico y con el Coordinador de Tutores.
e. Ordenar el control de los instrumentos individuales y grupales del sistema de tutoría.
f. Designar al Coordinador de Tutores.
g. Asistir a la oficina del servicio de tutoría a tiempo completo.
h. Informar mensualmente, las actividades realizadas.

CAPÍTULO III
DE LOS EJECUTORES DEL SERVICIO

Artículo 6°: Los ejecutores del sistema de tutoría serán los siguientes:

a) **Decanos de la Facultad y Jefes de Departamento Académico,** que deben incluir dentro de su plan operativo políticas de coordinación, así como en su programación horaria las horas de Tutoría.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

b) **Los Jefes de Departamento Académico,** responden del cumplimiento de las acciones de Tutoría en coordinación con el Director del Sistema.

c) **Coordinador de Tutores,** es un profesor que organiza las tareas para la capacitación e integración de tutores en coordinación con los Decanos y Jefes de Departamento Académico, elabora los instrumentos de monitoreo de los Tutores, evalúa y realiza investigación cualitativa y cuantitativamente para informe a la Alta Dirección.

d) **Tutor,** es un académico que, a través del diálogo y diversas técnicas, entre ellas la observación y entrevista, conoce a los estudiantes de la carrera, los orienta en la toma de decisiones de su plan de estudio y ayuda de forma inmediata. Además de orientarlos en su formación y en el proceso de titulación. Deriva los casos que sean necesarios a los Consejeros del Consultorio Psicológico y Consejería.

e) **Consejero (Consultorio Psicológico y Consejería),** Psicólogos con formación y estudiantes de Psicología de último año, que ayudan a los estudiantes derivados por el tutor en los casos individuales en que los conflictos personales no se encuentren en su condición de manejo.

CAPÍTULO IV
DE LA EFICACIA DEL SISTEMA

Artículo 7°: La eficacia del Sistema se establecerá de acuerdo a los siguientes rubros:

a) Formación especializada de los Tutores.
b) Recibir apoyo académico y administrativo.
c) Organizar una red Tutorial, en vinculación con los Decanos y Jefes de Departamentos Académico.
d) Contar con una coordinación y trabajo en equipo de los Tutores.
e) Desarrollar un modelo de Tutoría según el Anexo A del presente Reglamento
f) Disponer de un sistema de control y evaluación para tutores y alumnos.
g) Contar con su ambiente y materiales para el funcionamiento de la Coordinación del Sistema Tutorial.

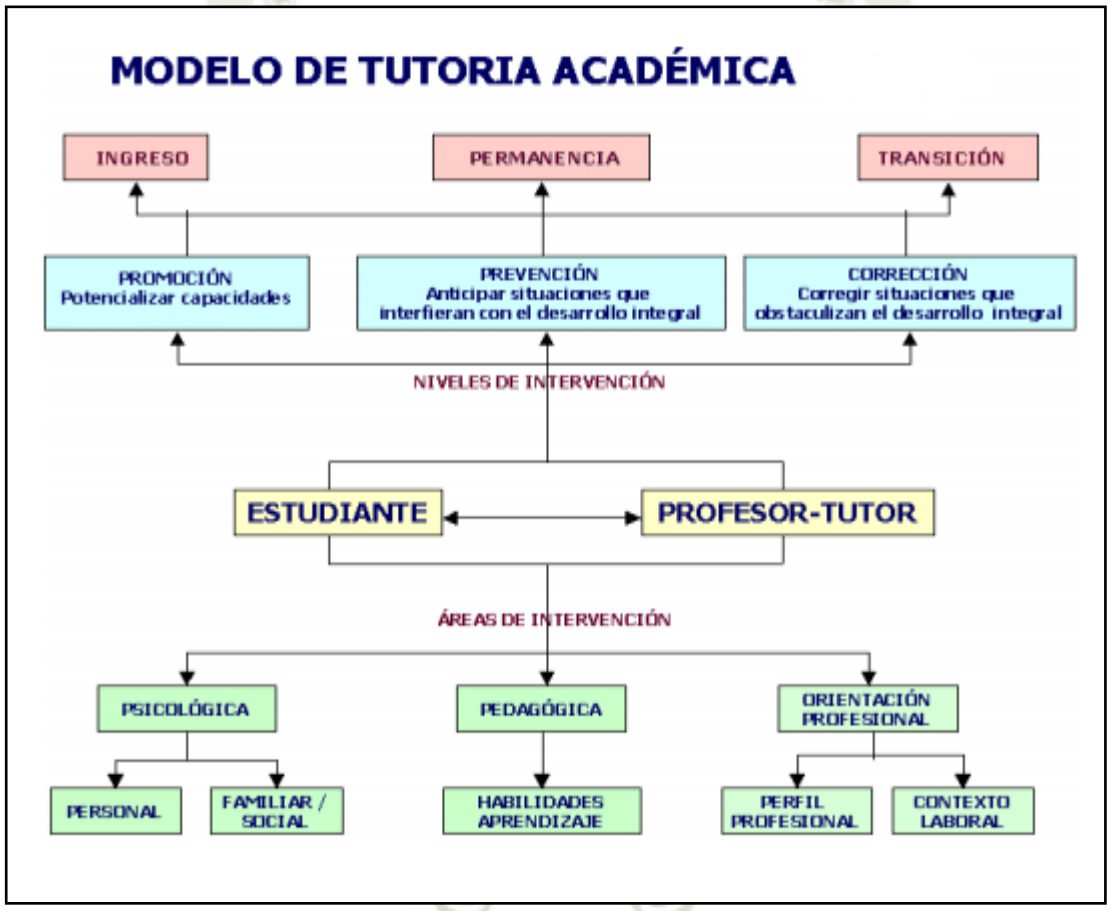
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Artículo 8°: Todo lo no previsto en el presente Reglamento será resuelto por el Director del sistema, en primera instancia y, en segunda instancia, por el Jefe del Departamento de Bienestar Universitaria en Coordinación con el Vicerrector Académico.

Artículo 9°: El presente Reglamento entra en vigencia a partir del día siguiente de la expedición de la Resolución del Directorio que lo aprueba



Fuente: Extraído de la UPAGU "Universidad de Cajamarca"

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

B. NIVEL DE SATISFACCIÓN.

1.13. Introducción

"En la última década la calidad se ha convertido en un concepto citado por las principales instituciones públicas y de servicios, se ha convertido en una meta que es buscada de una manera completa, ya que se ha considerado de forma común que lo que tiene "calidad" cubre con las expectativas del cliente, la calidad en general abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o un servicio, cuando sus características, tangibles e intangibles satisfacen las necesidades del usuario" (Cantú,2001, Citado por Gómez s/f)[34].

Para Alves y Raposo (2005)[35], "la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca.

En este sentido, es extremamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo". Por eso se hace necesario este tipo de estudios tendientes a evaluar el impacto de la satisfacción del estudiante al medio ambiente universitario; que incluye todos los servicios que requiere el estudiante para tener una formación integral de calidad.

Los estudiantes son una rica fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los datos aportados por ellos permiten inferir características importantes del funcionamiento de la institución de la que ellos mismos forman parte y determinar la medida en la que se alcanzan los fines preestablecidos.

---

[34] GÓMEZ FRANCO, J. C. (s/f): Calidad Educativa y Mejora Continua. Universidad Autónoma de Baja California, Fac. de Ciencias Químicas e Ingeniería. Monografías.Com www.monografias.com/trabajos1 (junio 2006).

[35] ALVES H. y RAPOSO M. (2005): La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior. Universidade da Beira Interior, Dpto. de Gestão e Economia, Covilhã (Portugal) http:// econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf. (abril 2006).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.14. Sobre el concepto satisfacción

Respecto del concepto de satisfacción, éste se entiende, como "la acción de satisfacer gusto, placer, realización del deseo o gusto, razón o acción con que se responde enteramente a una queja" (Encarta 1997)[36].

Ahora bien, mirado desde el punto de vista del cliente, la satisfacción se define como "el nivel de estado del ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Kotler 2001)[37]. Así entendido el concepto de Satisfacción (del cliente) destacan tres aspectos relevantes: el estado de ánimo, un rendimiento percibido y por último las expectativas.

Según lo planteado por Kotler (2001)[38], en contraste con la definición de satisfacción, se puede considerar la existencia de insatisfacción, cuando el desempeño del producto o servicio no alcanza las expectativas que el consumidor tenía de éste, al momento de adquirirlo.

El anhelo de satisfacción nace de una necesidad, la cual según Kotler (2001)[39], "es el estado en que se siente la carencia de algunos satisfactores básicos". Esta carencia se satisface con productos, lo que para este autor es todo aquello que puede ser ofrecido a una persona para satisfacer su necesidad.

Los conceptos satisfacción e insatisfacción, pueden asociarse al concepto de consumo y desde este punto de vista, considerar al estudiante como consumidor de productos o servicios, brindados por la Universidad, es decir al conocimiento y formación profesional. En efecto, las Universidades fueron creadas para formar profesionales capacitados para desenvolverse en el mercado laboral y ser un aporte significativo en el desarrollo y crecimiento de nuestra sociedad, en definitiva, forman personas. Según el Consorcio de

[36] Extraído de http://www.encarta.es.msn.com/Recuperado el día 05/07/2016
[37] KOTLER, P. Dirección de Marketing. Edición Milenio. 2001 México. D. F: Pearson Educación.
[38] Id
[39] KOTLER, P. Dirección de Marketing. Edición Milenio. Op. Cit. p. 29.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidades del Estado de Chile (2003)[40] las funciones de la Universidades, deberían ser la "búsqueda, creación, transmisión y renovación crítica del saber en un nivel superior, así como la promoción de la creación artística y la difusión cultural, a partir de sus funciones básicas de docencia, investigación y extensión.

Estas funciones no solo son un deber para las Universidades Estatales, sino que además tienen que estar vinculadas al interés general del país y las necesidades de su desarrollo a nivel nacional y regional y no estar sujetas a intereses particulares, políticos, regionales, económicos, o de ninguna otra índole".

1.15. Autoevaluación de las actividades realizadas como tutor[41].

El tutor es un acompañante que apoya al estudiante a identificar sus intereses y proyecto de vida a través del descubrimiento de sus habilidades y talentos, mediante el desarrollo de una actividad productiva y el ejercicio pleno del papel social que implica el ser ciudadano.

Es tarea del Director de la Oficina de Tutoría, reconocer a aquellos docentes cuyas actitudes y comportamientos favorecen la acción tutorial y en consecuencia contribuyen a mejorar los procesos inherentes a ello.

Un buen tutor se autoevalúa y para ello considera los siguientes aspectos:

A. Grupos de estudiantes tutorados a su cargo.

Cuando a un docente que ejerce la tutoría se le da un grupo de estudiantes, debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

[40] Vicerrectora Académica, Oficina de Autoevaluación Institucional. 2003. Encuesta 2003, "Grado de Satisfacción de los estudiantes de pregrado UAch". Universidad Austral de Chile.

[41] Ministerio de Educación (s/f) Tutoría y orientación Educativa. Recuperado de http://tutoria.minedu.gob.pe/assets/propuesta-para-el-desarrollo-de-la-estrategia-de-orientacion-entre-estudiantes.pdf, el dia 26.07.2019

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1. Identificar a los estudiantes sobresalientes en las diferentes asignaturas a través del contacto con el resto de sus docentes. (Utilizar el Formato de Registro de Alumnos Sobresalientes. Formato RAS)

2. Entrevistarse con dichos estudiantes planteándoles la necesidad de obtener su apoyo con los estudiantes en riesgo de abandono escolar por reprobación.

3. A cada estudiante sobresaliente en las diferentes asignaturas, se le asignará máximo dos compañeros para su recuperación y/o nivelación, tratando de buscar empatía entre ellos.

4. Diseñar un horario de asesoría de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.

5. Utilizar un carnet de asesorías para darle seguimiento al trabajo entre iguales. (Utilizar el Carnet de Asesorías Académicas entre iguales. Formato CAA)

6. Hacer uso de los resultados académicos derivados de las evaluaciones parciales posteriores al trabajo entre iguales, dar seguimiento a los trabajos realizados por ambas partes (tanto del alumno asesor o monitor como de los alumnos en riesgo) para realizar cambios o ajustes a esta tarea.

7. Gestionar, ante las instancias correspondientes del plantel, la validación de servicio social para los estudiantes monitores, siempre y cuando cumplan con su función y cometido.

   Lo anterior, con la finalidad de motivar la participación en esta actividad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

B. Actividades realizadas como tutor[42]

En caso de que quien lleva a cabo la tutoría no tenga el dominio disciplinar en el área de conocimiento en donde el estudiante requiera apoyo, puede recurrirse a una asesoría académica impartida por otro compañero docente.

Las recomendaciones son las siguientes:

1. A través de la consulta de boletas de calificaciones, del dialogo con el resto del personal docente a su cargo y mediante la comunicación con los estudiantes, es necesario identificar a aquellos que se encuentran en riesgo por reprobación.

2. Deberá consultarse el horario de asesorías académicas y darse a conocer a estudiantes como a padres de familia.

3. Es necesario que los estudiantes en riesgo por reprobación sean canalizados, registrados en asesoría académica (Formato de inscripción a asesoría académica. Formato FIA)

4. Es importante que el estudiante en riesgo por reprobación y canalizado a asesoría académica, participe en las mismas de manera obligatoria, por lo que se hará uso tanto del formato de control de asistencia y del formato de control mensual de asesoría académica (Formato FCA y Formato FCMA).

Es importante despertar en los estudiantes la consciencia de la forma en que administran su tiempo para estudiar, así como las condiciones en que lo hacen. Para ello, será útil el uso de un cuestionario que rescate dicha información. Con estos

[42] Ministerio de Educación (s/f) Tutoría y orientación Educativa. Recuperado de http://tutoria.minedu.gob.pe/assets/propuesta-para-el-desarrollo-de-la-estrategia-de-orientacion-entre-estudiantes.pdf, el dia 26.07.2019

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

resultados el estudiante deberá establecer las líneas de acción a implementar para corregir dichos hábitos de estudio, para lograr éxito académico.

Se recomienda lo siguiente:

1. Sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de las actitudes hacia el estudio, aplicando una rúbrica de autoevaluación que clasifique al estudiante al respecto. (Rúbrica de Autoevaluación)

2. Aplicar un cuestionario para reflexionar sobre hábitos de estudio en el estudiante y ayudarlo a diseñar estrategias de mejora. (Cuestionario Hábitos de Estudio)

3. Con los resultados de la autoevaluación y del cuestionario para reflexionar sobre hábitos de estudio, los estudiantes con ayuda del tutor, podrán diseñar una Planeación Académica para favorecer el éxito escolar. (Guía de Planeacion Académica)

C. Perfil de satisfacción en cuanto a su labor como tutor.

La autoevaluación se entiende como una valoración reflexiva del tutor en términos del nivel de dominio en el trabajo realizado con el estudiante y con la familia, al igual que en la vinculación con la escuela y los recursos profesionales con que cuenta para auto-monitorearse en la tutoría que ofrece.

La autoevaluación puede ser considerada como la única evaluación genuina dado que quien la realiza debe comprender e interiorizar las razones y sentidos de su evaluación. Según Rueda (2010)[43] la autoevaluación constituye una herramienta que permite un conocimiento sistemático de la situación analizada, de las orientación de las acciones futuras y la construcción de sentido en la toma de decisiones sobre aquellos elementos identificados

[43] Rueda, M. (2010). Autoevaluación y autonomía. Perfiles Educativos. 32 (130), pp. 3-6. UNAM. México

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

como susceptibles de un mayor desarrollo, su necesaria supresión o urgente presencia; todo ello en aras de la consolidación de la institución, el programa o las personas.

Los conocimientos en la práctica profesional del tutor son inseparables, el proceso de autoevaluación debe considerar los estándares e indicadores para que pueda saber cuáles son los pasos adecuadamente dados y cuáles son los inadecuados o mejorables; lo que implica que tiene que estar dispuesto a confrontarse con sus propias ideas y creencias, autoanalizarse, autoevaluarse y a conocerse mejor.

La autoevaluación permite tomar consciencia sobre las propias limitaciones, activando mecanismos para superarlas y proponer acciones innovadoras para mejorar la práctica. Las personas que se autoevalúan, asumen un compromiso con su aprendizaje y analizan las implicaciones futuras de la formación profesional; por tanto, se asume una identidad y prevalece una ética general que armoniza la ética personal y profesional (Flores et al., 2010).

El tutor mediante la reflexión, autoanálisis y actitud autocrítica, logra la superación permanente de mejorar la calidad y eficiencia de su trabajo. El docente tutor se autoevalúa cuando reflexiona en los siguientes aspectos:

- Ayuda al estudiante de forma que realice sus actividades académicas a un nivel superior al que lograría trabajando solo, pero cuidando que el estudiante participe activamente y no sólo se limite a seguir instrucciones, observar o imitar al tutor. La ayuda consiste en ir adecuando las estrategias a la dificultad de la tarea; explicaciones directas y modelamiento de su empleo; supervisión durante su práctica y corrección sobre aspectos específicos en su ejecución.

- Favorece la adopción y adaptación de las estrategias de aprendizaje a las propias características y necesidades. Cada estudiante posee fortalezas y enfrenta limitaciones que son únicas. Es primordial motivar a los estudiantes a continuar en la búsqueda de estrategias más eficientes y efectivas para planear, desarrollar y monitorear su propio aprendizaje y desempeño en tareas académicas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Trabaja en un ambiente motivante, enseñando a los estudiantes a que reconozcan sus fortalezas; ofreciendo retroalimentación positiva antes los logros de los estudiantes y enseñarles a que atribuyan sus éxitos y fracasos a situaciones bajo su control.

- Enseña estrategias en los contextos y tareas relevantes para el estudiante, esta es la razón por la que se enseñan y se emplean durante la realización de las actividades escolares.

- Establece una relación con el estudiante la cual es clave. La alianza se define como el lazo colaborativo y afectivo entre el tutor y el estudiante. Si bien la visión del tutor es más precisa que la del estudiante, la alianza nos ayuda a entender por qué el estudiante percibe que el tutor actúa como un agente que favorece la superación de sus dificultades escolares.

1.16. Satisfacción del usuario del servicio tutorial

La evaluación es una práctica común en casi todas las Instituciones de Educación Superior del país; se evalúan actores, procesos educativos y el impacto de los programas. La tutoría no está ajena a ello, cada vez más universidades se convencen de la necesidad de evaluar su impacto y a partir de los resultados obtenidos efectuar las adecuaciones o cambios a los programas institucionales de tutoría.[44]

Generalmente, la tutoría se valora únicamente a partir de la percepción de los estudiantes; así, algunas instituciones como la Universidad Autónoma de Campeche (May, Zazueta & Jiménez, 2012) y el Centro Universitario del Norte (Mota & Huizar, 2013) valoran la calidad de la tutoría desde la percepción del estudiante tomando como base las siguientes variables: actitud empática, compromiso con la actividad tutorial, capacidad para

[44] Orduño E y Francisco Nabor, Francisco (s/f) Evaluación de la efectividad del programa tutorías en una institución de educación superior en México. Recuperado de http://www.tutoria.unam.mx/sextoencuentro/files/TOGA71_PE2R4_254.pdf

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

la acción tutorial, disposición para atender a los tutorados, capacidad para orientar a los estudiantes en decisiones académicas y satisfacción de los tutorados.

Las características sobre el rol del tutor

- Mostrar experiencia investigativa
- Demostrar seguridad en sus habilidades como asesores e investigadores
- Ser responsables en el cumplimiento de sus funciones
- Mostrar apertura a nuevas formas de abordar puntos sometidos a discusión
- Demostrar experiencia para supervisar investigaciones
- Tener estabilidad emocional
- Aportar ideas y sugerencias constructivas
- Facilitar información actualizada sobre el tema y las fuentes de información
- Evidenciar destrezas en el manejo de información
- Suministrar información al estudiante sobre líneas de investigación factibles

Con respecto a las competencias:

- Mostrar experiencia investigativa
- Demostrar seguridad en sus habilidades como asesores e investigadores
- Ser responsables en el cumplimiento de sus funciones
- Mostrar apertura a nuevas formas de abordar puntos sometidos a discusión
- Demostrar experiencia para supervisar investigaciones
- Con respecto a las condiciones personales:
- Tener estabilidad emocional

Con respecto a las funciones del rol:

- Aportar ideas y sugerencias constructivas
- Facilitar información actualizada sobre el tema y las fuentes de información
- Evidenciar destrezas en el manejo de información
- Suministrar información al estudiante sobre líneas de investigación factibles

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

En la presente investigación se ha considerado otros indicadores para medir la satisfacción como:

- Frecuencia de la asesoría recibida
- Calidad de la atención recibida por el tutor
- Área en la cual recibió el apoyo del tutor
- Tiempo dedicado a las asesorías individuales
- Tiempo dedicado a las actividades grupales
- Perfil de satisfacción en cuanto a la labor recibida por el tutor

Modelo estructural de satisfacción de Duque[45]

Figura 1. Modelo estructural propuesto por Duque (2003)



A continuación, se presentan los factores que mide el modelo:

- Satisfacción general de usuario: la satisfacción con el servicio se refiere a la satisfacción o insatisfacción global con la organización, basada en todos los encuentros y experiencias con esa organización en particular sobre un periodo de tiempo.

[45] Duque, L. (2003), "La satisfacción del usuario del servicio 'formación educativa universitaria", en Economía de la educación AEDE XII: 18 y 19 septiembre, coord. por Rafael Zorrilla y María Jesús San Segundo, Universidad Carlos III, Madrid, pp. 88-99.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Calidad percibida del servicio: impresión global del consumidor relativa a la inferioridad/superioridad de la organización y sus servicios (en el caso de una institución educativa se pueden distinguir tres niveles: calidad del servicio docente, calidad del servicio administrativo y calidad del equipamiento e infraestructura).

- Involucramiento o coproducción del usuario: el sistema de producción de servicios se ha denominado "servucción" que es la producción y consumo simultáneo del servicio; este sistema implica que los consumidores tienen que jugar un "rol" en la producción del servicio y que un fallo puede poner en riesgo el servicio propio y el que reciben otros consumidores.

- Resultados del servicio: se refiere a la esencia u objetivo que se persigue con el servicio, dando relevancia al logro de sus objetivos esenciales; es decir, se indaga sobre si se están alcanzando los resultados en términos de valor añadido al conocimiento, a las habilidades y al desarrollo personal del estudiante.

- Reputación de la Institución: actitud acumulada hacia la organización, basada en las experiencias que el usuario ha tenido con el servicio. Esta actitud condiciona, por ejemplo, la futura ocupación del servicio, la difusión que realizará de la universidad entre sus vínculos significativos, etcétera, afectando directamente al prestigio de la casa de estudios.

1.17. Modelo de calidad de vida universitaria: factores que influyen en la satisfacción del estudiante.

Para el desarrollo del modelo de medida de la calidad de vida universitaria es necesario diferenciar tres líneas de investigación afines, pero que presentan diferencias significativas entre ellas.

En la primera línea de investigación nos encontramos determinados trabajos que analizan la relación entre la calidad de vida de los estudiantes y ciertos factores

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

influyentes como son la personalidad, la salud y el entorno en el que se mueven[46]. Otros relacionan la calidad de vida con la autovaloración de la salud[47]; en esta línea de investigación también encontramos a aquellos que relacionan el bienestar percibido con la autoestima y con el optimismo del individuo

En la segunda línea de investigación se analizan sistemas de medición de la calidad de vida dirigidos específicamente a estudiantes universitarios [48]. Para medir la calidad de vida de estos universitarios, algunos autores (Clifton et ál., 1996)[49] utilizan la taxonomía de Bloom que incluye seis dimensiones (conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis y evaluación), mientras que otros[50] utilizan 16 factores categorizados en cinco dimensiones (espiritualidad, autorregulación, trabajo y ocio, amistad y amor). [51] incorporan aspectos como las drogas y el alcohol, el comportamiento social y sexual, el uso del trabajo, etc.

Por último, el tercer grupo de trabajos se centra en el desarrollo de modelos que analizan la calidad de vida universitaria de los estudiantes, identificando distintos ámbitos que influyen en la satisfacción y en el bienestar de los alumnos.[52] identificó algunos ámbitos que influían en la calidad de vida universitaria como la familia, el hogar, la comunidad y aspectos espirituales, sociales y emocionales.[53] definen la calidad de vida universitaria como la percepción de la satisfacción que un estudiante experimenta con la vida en la universidad. La vida de los estudiantes en su conjunto

[46] PILCHER, J. J. (1998). Affective and Daily Event Predictors of Life Satisfaction in College Students. Social Indicators Research, 43 (3), p. 291-306.

[47] VÁEZ, M. Kristenson, M. y Laflamme, L. (2004). Perceived Quality of Life and SelfRated Health among First-Year University Students. Social Indicators Research, 68(2), 221-234.

[48] Witmer, J. M. y Sweeney, T. J. (1992). A Holistic Model for Wellness and Prevention over the Life Span. Journal of Counseling and Development, p. 71, 140-148.

[49] Clifton, R., Etcheverry, E., Hasinoff, S. y Roberts, L. (1996). Measuring the Cognitive Domain of the Quality of Life of University Students. Social Indicators Research, 38 (1), p. 29-52.

[50] Maggino, F. y Shifini D'Andrea, S. (2003). Different Scales for Different Survey Methods: Validation in Measuring the Quality of University Life. En M. J. Sirgy, D. Rahtz y A. C. Samli (Eds.), Advances in Quality-of-Life Theory and Research, p. 233-256.

[51]. Disch, W. B., Harlow, L. L., Campbell, J. F. y Dougan, T. R. (2000). Student Functioning, Concerns, and Socio-Personal Well-Being. Social Indicators Research, 51 (1), p. 41-74.

[53] Ibidem

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

está compuesta por diferentes ámbitos entre los que se incluyen la familia, los amigos, la religión, la universidad y muchos otros[54]. Algunos autores usan la satisfacción como una escala entre estudiantes para medir la calidad de vida global[55]. Otros estudios miden la calidad global en términos de componentes cognitivos y afectivos. La calidad de vida global se concibe en términos de satisfacción con la vida y afecta al equilibrio de la persona[56].

El modelo establece que el grado de satisfacción con los aspectos académicos y el grado de satisfacción con los aspectos sociales de la universidad influyen de forma significativa en la calidad de vida del estudiante. A su vez, existe otro conjunto de factores relacionados con los recursos y servicios básicos de la universidad que influyen también de manera indirecta, entre ellos tenemos: Organización y contenidos de la tutoría universitaria que son un conjunto de pasos procedimientos, métodos, técnicas definidas por los docentes o estudiantes con el fin de lograr aprendizajes significativos y la Satisfacción con el Desempeño del Tutor Universitario donde Los estudiantes declaran estar bastante o muy contentos, con la hora de tutoría.[57]

1.18. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Pérez Cusó, Francisco y otros (2015) realizaron un estudio en España referido a la Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida; concluyendo que Los niveles de satisfacción con la tutoría fue en aquellos estudiantes más jóvenes, tanto en la escala referida al tutor como en la referida a la organización y contenidos de la tutoría, es mayor que la de los estudiantes mayores de 25 años. La dificultad de mantener los estudios en este tipo de alumnado es mucho mayor que en los estudiantes jóvenes, puesto que tienen una menor presión social y familiar,

[54] Andrews, F. M. y Withey, S. B. (1976). Social Indicators of Well-Being: American's Perceptions of Life Quality. New York: Plenum Press.
[55] Nadiri, H., Kandampully, J. y Hussain, K, (2009). Students' Perceptions of Service Quality in Higher Education. Total Quality Management, 20 (5), p. 523-535.
[56] Cha, K. H. (2003). Subjective Well-Being among College Students. Social Indicators Research, 62 (1), 455-477.
[57] Ministerio de Educación (s/f) Tutoría y orientación Educativa. Op. Cit. p. 36

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

además de que suelen tener diferentes responsabilidades, tanto en el plano laboral como en el personal. Es preciso conseguir que se vea incrementado su nivel de satisfacción con la tutoría universitaria, ya que redundará en una menor tasa de fracaso académico en este perfil de estudiante que habitualmente es superior a la de los de menor edad.

Reyes Ruiz, Gerardo (2013) realizó un estudio referido a "La satisfacción de los alumnos en los centros universitarios de la UAEM sobre el servicio de tutoría" concluyendo que los alumnos de las licenciaturas en los Centros Universitarios UAEM valoran, principalmente, tres características de los tutores:

1) El tutor tiene la capacidad para escucharte al exponer tus problemas.
2) La capacidad del tutor para identificar los apoyos académicos o personales que necesitas han sido suficientes.
3) El tutor muestra conocimiento y destreza para orientarte en estrategias y técnicas que mejoren tu vida académica.

Claudia A. Hernández (2016) realizó un estudio referido a "La Percepción de la Motivación y Satisfacción de la Tutoría Recibida en Estudios de Posgrado", concluyendo: 1) Los egresados están satisfechos con la tutoría recibida durante sus estudios de posgrado, sin embargo, se deben redoblar los esfuerzos en el seguimiento de los estudiantes que son de tiempo parcial para incrementar el porcentaje de eficiencia terminal. 2) Se deben trabajar alternativas de graduación distintas al trabajo que implica el desarrollo de una tesis, se propone el uso de la tesina, los estudios de caso y los exámenes de conocimiento. 3) Se sugiere implementar laboratorios de tesis, apoyados por cursos de metodologías de la investigación. 4) Motivar a los profesores-tutores a realizar estancias de investigación en la industria y tomar cursos de formación pedagógica. 5) Se sugiere implementar programas informáticos que faciliten la localización de los egresados y que apoye a la trazabilidad de su trayectoria académica. 6) Los programas para el rescate de egresados que no tienen el grado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

1. Técnicas, Instrumentos de verificación

1.1. Técnicas

Se utilizará la técnica del Cuestionario para la variable 1 Nivel de satisfacción del servicio de tutoría y para la variable 2 Nivel de satisfacción del rol del tutor la misma técnica.

1.2. Instrumentos

Para la primera variable: Para la medición del servicio de tutoría se aplicará el Cuestionario de satisfacción elaborado por la Universidad de Guadalajara que se aplicaron a los docentes tutores universitarios en el año 2010.

Para la segunda variable: Para la medición del nivel de satisfacción del Rol del tutor se aplicará el Cuestionario de satisfacción elaborado por la Universidad de Guadalajara que se aplicaron a los estudiantes universitarios en el año 2010.

A continuación, los instrumentos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Modelo del instrumento 1

Cuestionario de satisfacción del docente tutor

Indicaciones: Docente Tutor, encierra en un círculo la respuesta que consideres se relaciona con tu trabajo tutorial.

1. De las actividades siguientes encierre en un círculo su respuesta.

Actividades	Respuesta		
1. En los grupos de primer ingreso se imparte el curso de inducción favoreciendo la integración de los estudiantes.	Si	a veces	No
2. Conoce personalmente a cada uno de los tutorados	Si	a veces	No
3. Realiza el diagnóstico de los hábitos, estrategias y técnicas de estudio de su grupo.	Si	a veces	No
4. Colabora con el orientador educativo en diagnóstico de las áreas y eventos de formación extracurricular (cursos, talleres, seminarios, etc.)	Si	a veces	No
5. Entrevista a los estudiantes de alta necesidad	Si	a veces	No
6. Deriva a los estudiantes de alta necesidad al Dpto. de psicología	Si	a veces	No
7. Convoca cuando es necesario, a los padres de familia del grupo donde realiza la tutoría	Si	a veces	No
8. Mantiene contacto continuo con el cuerpo docente perteneciente al grupo en el cual es tutor, para infórmale los resultados de su acción tutorial	Si	a veces	No
9. Promueve el liderazgo democrático en su grupo de tutorados	Si	a veces	No
10. Llena los instrumentos de diagnóstico, seguimiento, evaluación e informes, entregándolos al responsable de orientación educativa en tiempo y forma	Si	a veces	No
11. Revisa Kardex (hoja de notas) para conocer la situación académica de sus tutorados	Si	a veces	No
12. Colabora en el diagnóstico de necesidades, intereses y preferencias de los estudiantes de semestres avanzados (si su grupo pertenece a estos)	Si	a veces	No
13. Estudia el rendimiento académico de su grupo	Si	a veces	No

2. Cuál es tu perfil de satisfacción con la labor realizada como tutor

Nada satisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Actividades	1	2	3	4	5
1. Estoy preparado para hacer frente a la labor como tutor					
2. Me siento apoyado en el ejercicio de mi labor como tutor					
3. Siento que mi trabajo es recompensado					
4. He elegido por mí mismo ser tutor					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5. En mi centro de labor la acción tutorial está bien organizada y planificada					
6. El horario en el que desempeño el crédito de tutoría es adecuado					
7. Mi labor como tutor es realmente útil					
8. Prefiero dar clase de mi materia que afrontar temas de tutoría					
9. He asistido a curso de formación de tutores					
10. Coordino con mis compañeros en aspectos de mi labor como tutor					
11. Mi trabajo es reconocido por los estudiantes					
12. Me siento preparado para forma al os estudiantes en competencias					
13. Se tutor me crea situaciones de ansiedad o estrés					
14. Me gustaría que me formaran para afrontar la labor tutorial					
15. Me encuentro con situaciones difíciles de resolver para las que no estoy preparado					
16. Estoy satisfecho con mi forma de llevar a cabo la tutoría					
17. Me gustaría que me formaran para afrontar la labor tutorial					
18. Me gustaría ser tutor el semestre que viene					
19. Cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria.					

¡Muchas gracias!

Escala de calificación sobre el nivel de satisfacción docente

RANGO	ALTERNATIVA/VALORACIÓN	SIGNIFICADO
81-95	Muy satisfecho (5)	Muy Satisfactorio
58-80	Bastante satisfecho (4)	Bastante Satisfactorio
39-57	Satisfecho (3)	Satisfactorio
20-38	Poco satisfecho (2)	Poco Satisfactorio
1-19	Nada satisfecho (1)	Nada Satisfactorio

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Modelo del instrumento 2

Cuestionario de Satisfacción del Estudiante Tutorado

Indicaciones:

Estudiante Universitario, encierra en un círculo la respuesta que consideres se relaciona con la atención que el tutor brinda a los estudiantes. Te pedimos contestes con sinceridad.

1. ¿Con qué frecuencia solicitas la asesoría del tutor?

a) En ninguna ocasión
b) Menos de 5 ocasiones
c) Más de 5 ocasiones

2. La atención que recibiste por parte del tutor fue…

a) Excelente
b) Buena
c) Regular
d) Mala

3. ¿Qué tipo de situación resolviste con apoyo del tutor?

a) Académica
b) Personal
c) Familiar
d) Administrativa
e) Otras _____

En cuanto a las asesorías individuales

4. ¿El tiempo que se dedicó fue suficiente?

Si ( ) No ( )

5. ¿El lugar donde se impartió fue el adecuado?

Si ( ) No ( )

En cuanto a las actividades grupales

6. ¿El tiempo que se dedicó fue suficiente?

Si ( ) No ( )

7. ¿El lugar donde se impartió fue el adecuado?

Si ( ) No ( )

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

8. Cuál es tu perfil de satisfacción con la labor realizada por tu tutor

Nada satisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Actividades	1	2	3	4	5
1. ¿Cómo te sientes frente a la actitud del/a tutor/a a la hora de ofrecer información y orientación?					
2. ¿Cómo te sientes frente a la actitud del/a tutor/a a la hora de resolver dudas y problemas?					
3. ¿Cómo te sientes frente al grado de accesibilidad del/a tutor/a?					
4. ¿Te es útil la tutoría?					

¡Muchas gracias!

Escala de calificación sobre el nivel de satisfacción del estudiante

RANGO	ALTERNATIVA/VALORACIÓN	SIGNIFICADO
17-20	Muy satisfecho (5)	Muy Satisfactorio
13-16	Bastante satisfecho (4)	Bastante Satisfactorio
9-12	Satisfecho (3)	Satisfactorio
5-8	Poco satisfecho (2)	Poco Satisfactorio
1-4	Nada satisfecho (1)	Nada Satisfactorio

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3 Cuadro de Coherencias

VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA/INSTRUMENTOS	ITEMS
1. Nivel de Satisfacción del Servicio de Tutoría	▪ Autoevaluación de las actividades realizadas como tutor: Diagnóstico, entrevistas, atención a padres, instrumentos utilizados, rendimiento académico. ▪ Perfil de satisfacción en cuanto a su labor como tutor.	Cuestionario Cuestionario de satisfacción del docente tutor	1 – 13 14- 32
2. Nivel de Satisfacción del Rol del tutor	▪ Evaluación del estudiante sobre la tutoría recibida. ▪ Evaluación de la disponibilidad del tiempo del tutor ▪ Perfil de satisfacción en cuanto a la labor recibida del tutor	Cuestionario Cuestionario de satisfacción del estudiante tutorado	1 – 3 4 – 7 8 - 12

1. Campo de verificación

2.1 Ubicación espacial

La investigación se llevará a cabo en la UCSM, Universidad Católica de Santa María de Arequipa, cuya ubicación está en la Urb. San José s/n Umacollo, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.2 Ubicación temporal

Es un estudio respecto del año 2016 en la elaboración del proyecto y desarrollo de la tesis en el año 2017.

2.3 Unidades de estudio

a) Sobre la muestra de docentes

La muestra de estudios de docentes tutores universitarios es censal, se logró recolectar la información de 13 docentes cuya condición es de Ordinarios que trabajan en las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia, los cuales accedieron a recibir los cuestionarios y posteriormente devolver a la investigadora y son los tutores de los estudiantes encuestados.

b) Sobre la muestra de estudiantes

La muestra de estudiantes está compuesta por 310 estudiantes que conforman las Escuelas Profesionales de Psicología, Publicidad y Multimedia, Turismo y Hotelería, Educación, Comunicación Social, Teología y Trabajo Social

A continuación, el cuadro de la muestra

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Cuadro 1

Muestra de Estudiantes Universitarios

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades		f	%
1	Psicología	97	31
2	Publicidad y Multimedia	68	22
3	Turismo y Hotelería	40	13
4	Educación	36	12
5	Comunicación Social	48	15
6	Teología	6	2
7	Trabajo Social	15	5
	Total	310	100

Fuente: Estadística de la UCSM, 2015 – Semestre par

2. Estrategia de Recolección de datos

3.1 Organización

Para efectos de la recolección de datos, se coordinará con las autoridades de la Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades, para la autorización respectiva y aplicar los instrumentos.

3.2 Recursos

Se utilizará el "Cuestionario de Satisfacción del Docente Tutor" para conocer la satisfacción del docente tutor con la labor que desarrolla. Asimismo, el "Cuestionario de Satisfacción del Estudiante Tutorado", para conocer la percepción del estudiante universitario respecto de la labor del tutor.

3.3 Validación de los instrumentos

Se validaron los instrumentos, "Cuestionario de Satisfacción del Docente Tutor" y el "Cuestionario de Satisfacción del Estudiante Tutorado" por medio de una prueba piloto realizada a los estudiantes de Teología siendo un total de 8 universitarios, para hacer los ajustes correspondientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Se validó ambos instrumentos a través de juicio de expertos.

3.4 Criterios para el manejo de resultados

Se elaboraron Tablas y figuras, aplicando la estadística descriptiva e inferencial con apoyo del paquete estadístico SPSS versión 18 y Excel Básico e Intermedio.

Se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial. Para la comprobación de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones con la prueba de chi cuadrado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de haber concretado el proceso de recolección de datos conforme a lo planificado se ha seguido un proceso de sistematización y procesamiento de la información la misma que se traduce en la matriz de sistematización de datos. Así tenemos dos matrices como resultados de la aplicación de dos cuestionarios que contienen la información otorgada por 310 estudiantes de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia correspondientes al semestre impar del año 2017, de I al IX semestre.

Los resultados de la presente investigación en cuanto a la variable 1 "Nivel de Satisfacción con el Servicio de Tutoría", luego de la aplicación de un Cuestionario a los docentes tutores, los resultados se consignaron en tablas y gráficos considerando de acuerdo al nivel de satisfacción, las categorías de Nada satisfecho, Poco satisfecho, satisfecho, Bastante satisfecho y Muy satisfecho.

En cuanto a la variable 2 "Nivel de satisfacción del rol del tutor", luego de la aplicación de un Cuestionario a los estudiantes, los resultados se presentan en tablas en las cuales se consigna la frecuencia y el porcentaje correspondiente en forma global y en los gráficos se compara la cantidad de respuestas por Escuelas profesionales con su respectivo análisis e interpretación. Se ha considerado de acuerdo al nivel de satisfacción las categorías de Nada satisfecho, Poco satisfecho, satisfecho, Bastante satisfecho y Muy satisfecho.

Asimismo, se establecerá la Relación entre ambas variables. Se han totalizado de la primera variable 13 cédulas de respuestas haciendo un total de 34 tablas con sus gráficos y su respectiva descripción e interpretación. Asimismo, de la segunda variable los resultados se presentan por dimensiones, haciendo un total de 13 tablas con sus gráficos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

I. RESULTADOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TUTORÍA

A) Funciones del Tutor

A1. En cuanto a sus actividades realizadas como tutor

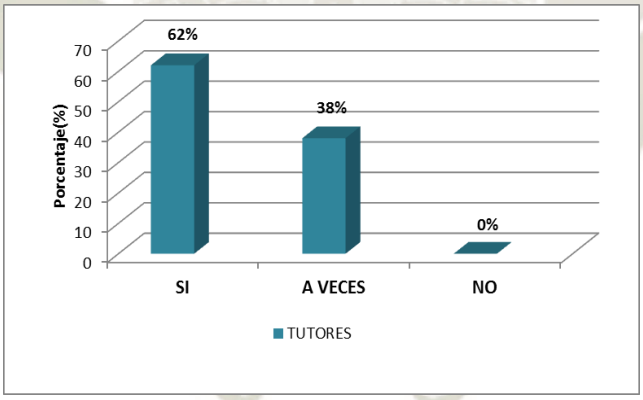
TABLA Nª. 1

En los Grupos de primer ingreso se imparte el curso de inducción favoreciendo la integración de los estudiantes

	Alternativas	f	%
a)	**Si**	**8**	**62**
b)	**A veces**	**5**	**38**
c)	**No**	**0**	**0**
	Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 1



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, sólo un 62% (8) manifiestan que a los estudiantes que ingresan a la Universidad se les imparte un curso de inducción en tutoría, y un porcentaje significativo del 38% (5) manifiestan que a veces se les imparte dicho curso.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

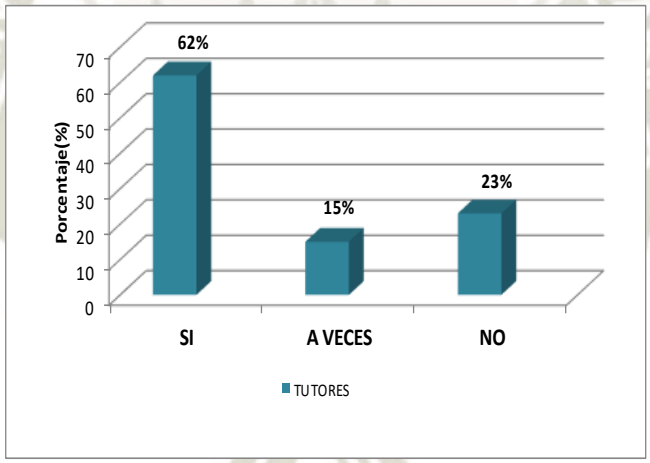
TABLA Nº. 2

Conoce personalmente a cada uno de los tutorados

Alternativas	f	%
a) **Si**	**8**	**62**
b) **A veces**	**2**	**15**
c) **No**	**3**	**23**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 2



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, sólo un 62% (8) manifiestan que conocen personalmente a cada uno de sus tutorados, mientras que el 15% (2) dicen conocerlos a veces y un porcentaje significativo del 23% (3) manifiestan no conocerlos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

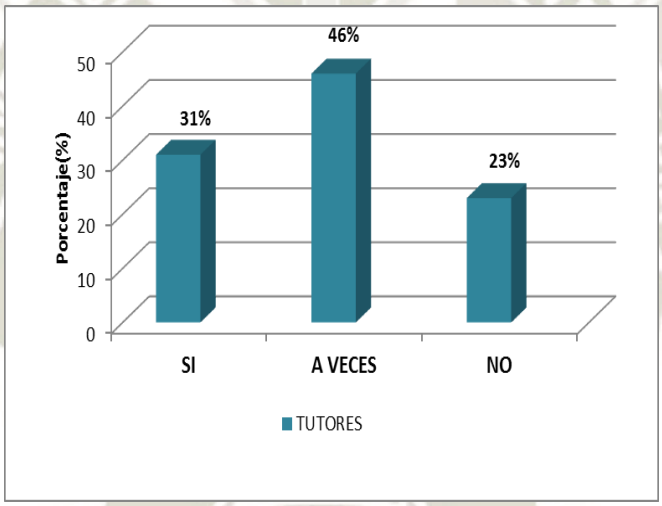
TABLA Nº. 3

Realiza el diagnóstico de los hábitos, estrategias y técnicas de estudio de su grupo

Alternativas	f	%
a) **Si**	**4**	**31**
b) **A veces**	**6**	**46**
c) **No**	**3**	**23**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 3



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 46% (6) manifiestan que a veces realizan el diagnóstico de los hábitos, estrategias y técnicas de estudio de su grupo; y un grupo minoritario del 31% (4) si lo realizan. Destacando que un significativo grupo de tutores del 23% (3) no realizan este diagnóstico; demostrando su falta de compromiso con su labor tutorial.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

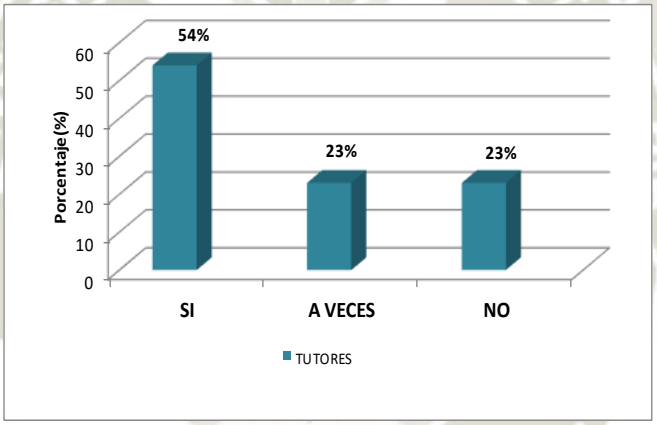
TABLA Nª. 4

Colabora con el orientador educativo en diagnóstico de las áreas y eventos de formación extracurricular (cursos, talleres, seminarios)

Alternativas	f	%
a) **Si**	**7**	**54**
b) **A veces**	**3**	**23**
c) **No**	**3**	**23**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 4



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 54% (7) manifiestan que si colaboran con el orientador educativo en diagnóstico de las áreas y eventos de formación extracurricular; y un grupo minoritario en forma simultánea del 23% (3) refiere que a veces e incluso manifiestan que no colaboran con el orientador educativo, en el diagnóstico de las áreas y eventos de formación extracurricular, para la ejecución de eventos académicos: cursos, talleres, seminarios; demostrando con ello su falta de compromiso con su rol de tutor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

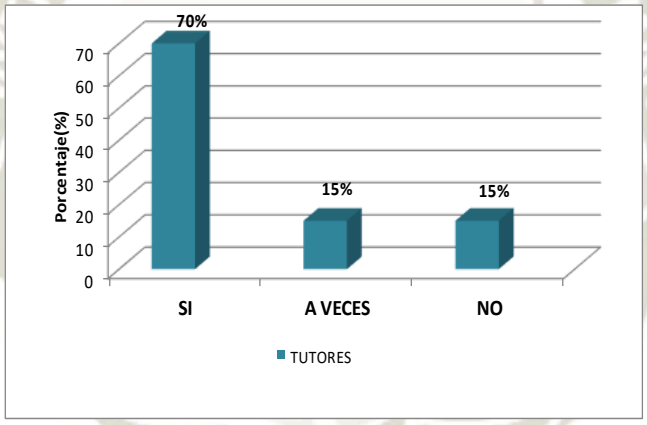
TABLA Nº. 5

Entrevista a los estudiantes de alta necesidad

Alternativas	f	%
a) **Si**	**9**	**70**
b) **A veces**	**2**	**15**
c) **No**	**2**	**15**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 5



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 70% (9) manifiestan que si entrevistan a los estudiantes de alta necesidad; y un grupo minoritario en forma simultánea del 15% (2) a veces e incluso manifiestan que no entrevistan a dichos estudiantes; demostrando con ello su falta de vocación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

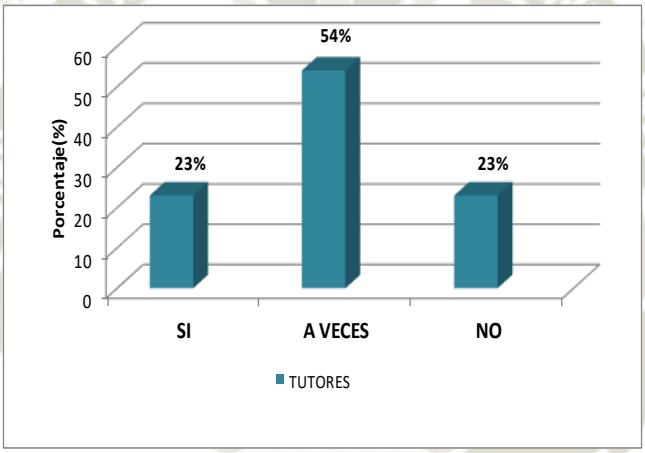
TABLA Nº. 6

Deriva a los estudiantes de alta necesidad al Dpto. de Psicología

Alternativas	f	%
a) **Si**	**3**	**23**
b) **A veces**	**7**	**54**
c) **No**	**3**	**23**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 6



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 54% (7) manifiestan que a veces derivan a los estudiantes de alta necesidad al Dpto. de Psicología; y un grupo minoritario en forma simultánea del 23% (3) responden que sí y responden que no los derivan; demostrando con ello su desinterés por el desarrollo de la personalidad de sus tutorados.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

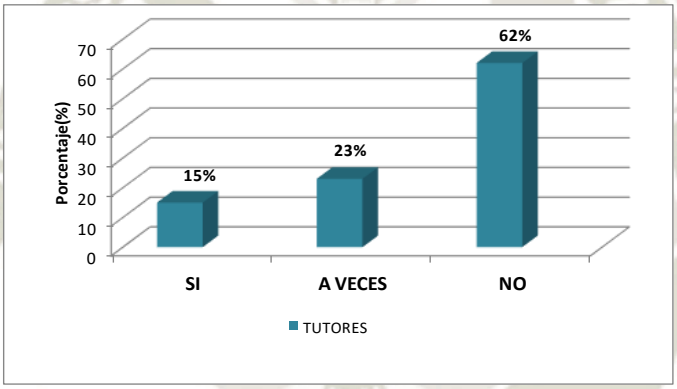
TABLA Nº. 7

Convoca a los padres de familia donde realiza la tutoría

Alternativas	f	%
a) **Si**	**2**	**15**
b) **A veces**	**3**	**23**
c) **No**	**8**	**62**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 7



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 62% (8) manifiestan que no convocan a los padres de familia del grupo a su cargo y sólo un 15% (2) si lo hacen y otro 23% (3) a veces convocan a los padres; demostrando con ello que el grupo a su cargo no necesita que los padres se involucren porque los estudiantes no lo necesitan o en su defecto hay falta de interés del tutor por el grupo a su cargo, debido a que por ser mayores de edad deben resolver solos sus problemas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

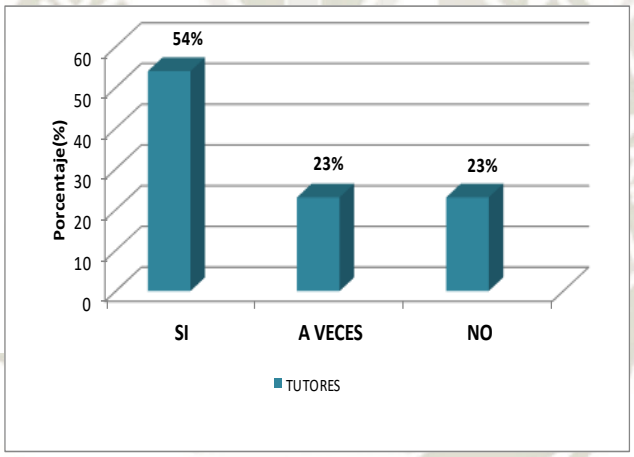
TABLA Nº. 8

Mantiene contacto con el cuerpo docente de su tutorado para informarles resultados de su acción tutorial

Alternativas	f	%
a) **Si**	**7**	**54**
b) **A veces**	**3**	**23**
c) **No**	**3**	**23**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 8



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 54% (7) manifiestan que si mantienen contacto con el cuerpo docente de su tutorado con la finalidad de informarles los resultados de su acción tutorial; y un grupo minoritario en forma simultánea del 23% (3) responden que no y a veces lo hacen; demostrando con ello que se preocupan por desarrollar su labor de tutor y por ello mantienen contacto con el resto de docentes e informarles de su acción tutorial, ya que es parte de su trabajo como docente y es evaluado por ello.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

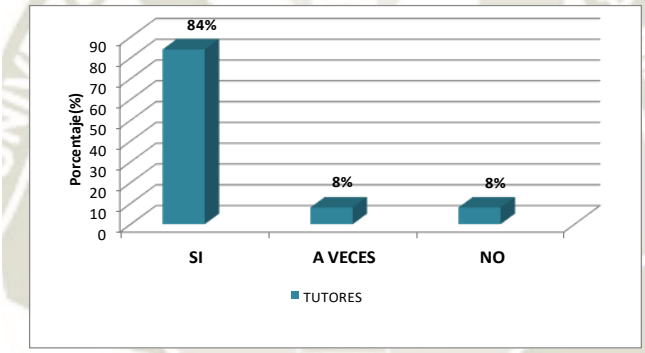
TABLA Nº. 9

Promueve el liderazgo democrático en su grupo de tutorados

Alternativas	f	%
a) **Si**	**11**	**84**
b) **A veces**	**1**	**8**
c) **No**	**1**	**8**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 9



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un significativo grupo mayoritario del 84% (11) manifiestan que si promueven el liderazgo democrático en su grupo de tutorados con la finalidad de llegar a ellos y convertirse en su amigo (a) y/o consejero (a) y no solamente profesor de una determinada asignatura; en tanto que un grupo minoritario en forma simultánea del 8% (1) responden que no y a veces lo promueven; demostrando con ello su nivel de sensibilidad por los jóvenes estudiantes y por propiciar un ambiente agradable para desarrollar su labor tutorial.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

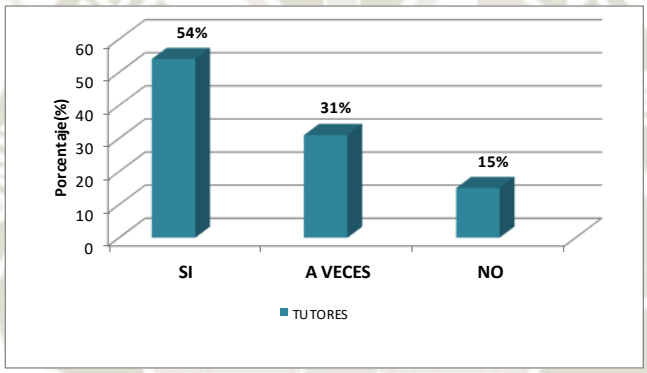
TABLA Nª. 10

Llena los instrumentos de diagnóstico, seguimiento, evaluación e informes, entregándolos al responsable de orientación educativo en tiempo y forma

Alternativas	f	%
a) **Si**	**7**	**54**
b) **A veces**	**4**	**31**
c) **No**	**2**	**15**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 10



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 54% (7) manifiestan que si llenan los instrumentos de diagnóstico, seguimiento, evaluación e informes y los entregan al responsable de orientación educativa en tiempo y forma y sólo un 15% (2) no lo hacen y otro 31% (4) a veces cumplen con esta planificación; demostrando con ello que más del 50 por ciento de tutores procuran que su trabajo sea planificado y llevado a la práctica en forma estratégica ya que la presentación de documentos de gestión al coordinador y oficina correspondiente así lo acredita.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

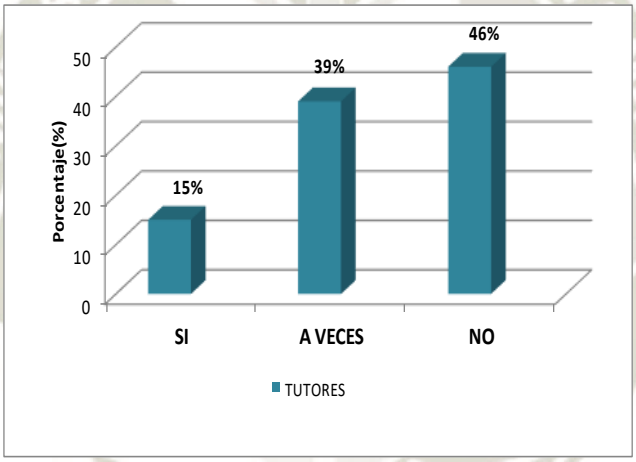
TABLA Nº. 11

Revisa hoja de notas para conocer la situación académica de sus tutorados

Alternativas	f	%
a) **Si**	**2**	**15**
b) **A veces**	**5**	**39**
c) **No**	**6**	**46**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 11



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 46% (6) manifiestan que no revisan la hoja de notas para conocer la situación académica de sus tutorados y sólo un 15% (2) si lo hacen y otro 39% (5) a veces revisan la hoja de notas para conocer la situación académica de sus tutorados, quedando demostrado con ello que más del 50 por ciento de tutores procuran conocer del rendimiento académico de sus tutorados.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

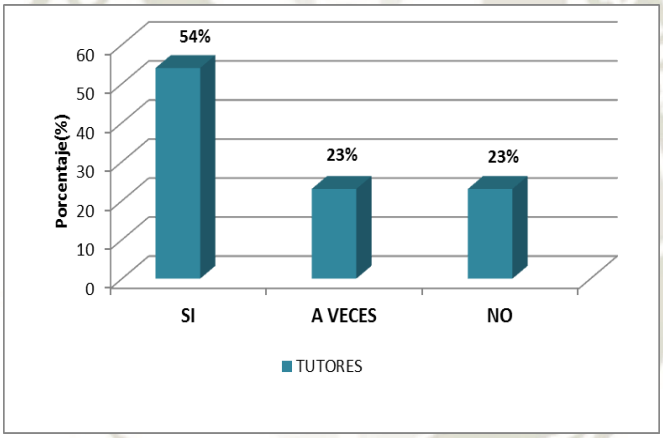
TABLA Nº. 12

Colabora en el diagnóstico de necesidades, intereses y preferencias de los estudiantes de semestres avanzados

Alternativas	f	%
a) **Si**	**7**	**54**
b) **A veces**	**3**	**23**
c) **No**	**3**	**23**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 12



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un significativo grupo mayoritario del 54% (7) manifiestan que si colabora en el diagnóstico de necesidades, intereses y preferencias de los estudiantes de semestres avanzados; en tanto que un grupo minoritario en forma simultánea del 23% (3) responden que no y a veces colaboran en el diagnóstico; demostrando con ello su nivel de identificación por los jóvenes estudiantes y por coadyuvar a desarrollar un ambiente agradable con liderazgo en el desarrollo de su labor tutorial.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

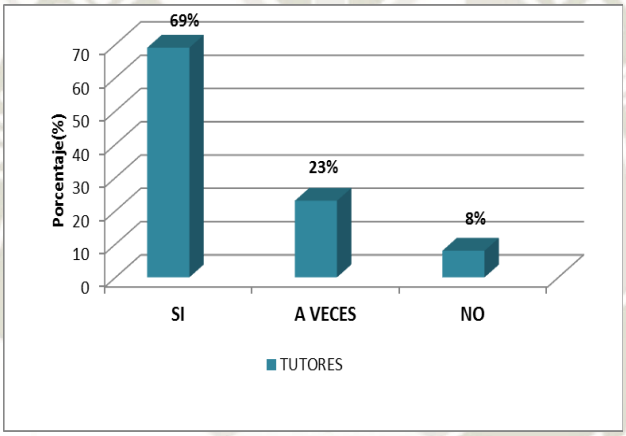
TABLA Nº. 13

Estudia el rendimiento académico de su grupo

Alternativas	f	%
a) **Si**	**9**	**69**
b) **A veces**	**3**	**23**
c) **No**	**1**	**8**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 13



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 69% (9) informan que estudian el rendimiento académico de su grupo de tutorados y sólo un 8% (1) no lo hace y otro 23% (3) indica que a veces hace dicho estudio quedando demostrado que más del 50 por ciento de tutores procuran conocer estadísticamente los resultados del rendimiento académico de su grupo de tutorados y realizar una tutoría grupal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº. 14

Cuadro Resumen de las Actividades realizadas como tutor

Actividades	Si		A veces		No		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1. En los grupos de primer ingreso se imparte el curso de inducción favoreciendo la integración de los estudiantes.	8	62	5	38	0	0	13	100
2. Conoce personalmente a cada uno de los tutorados	8	62	2	15	3	23	13	100
3. Realiza el diagnóstico de los hábitos, estrategias y técnicas de estudio de su grupo.	4	31	6	46	3	23	13	100
4. Colabora con el orientador educativo en diagnóstico de las áreas y eventos de formación extracurricular (cursos, talleres, seminarios, etc.)	7	54	3	23	3	23	13	100
5. Entrevista a los estudiantes de alta necesidad	9	70	2	15	2	15	13	100
6. Deriva a los estudiantes de alta necesidad al Dpto. de psicología	3	23	7	54	3	23	13	100
7. Convoca cuando es necesario, a los padres de familia del grupo donde realiza la tutoría	2	15	3	23	8	62	13	100
8. Mantiene contacto continuo con el cuerpo docente perteneciente al grupo en el cual es tutor, para infórmale los resultados de su acción tutorial	7	54	3	23	3	23	13	100
9. Promueve el liderazgo democrático en su grupo de tutorados	11	84	1	8	1	8	13	100
10. Llena los instrumentos de diagnóstico, seguimiento, evaluación e informes, entregándolos al responsable de orientación educativa en tiempo y forma	7	54	4	31	2	15	13	100
11. Revisa Kardex (hoja de notas) para conocer la situación académica de sus tutorados	2	15	5	39	6	46	13	100
12. Colabora en el diagnóstico de necesidades, intereses y preferencias de los estudiantes de semestres avanzados (si su grupo pertenece a estos)	7	54	3	23	3	23	13	100
13. Estudia el rendimiento académico de su grupo	9	69	3	23	1	8	13	100
Media aritmética	6	50	4	28	3	22	13	100

En el Cuadro Resumen de un total de 13 actividades que deben desarrollar los docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un 50% (6 tutores) son realizadas en forma positiva tales como: que los estudiantes cuando ingresan a la Universidad se les hace un curso de inducción en tutoría, el tutor conoce personalmente a cada uno de sus tutorados ya que se les asigna un determinado grupo y realiza el diagnóstico de los hábitos, estrategias y técnicas de estudio de su grupo además colabora en el diagnóstico de necesidades , intereses y preferencias de los estudiantes de los últimos semestres (si su grupo pertenece a estos) además de colaborar con el orientador educativo en el desarrollo de eventos académicos relacionados con su formación y mantiene contacto continuo con el cuerpo docente perteneciente al grupo del cual es tutor, para informarle los resultados de su acción tutorial. El tutor también procura entrevistar a los estudiantes de alta

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

necesidad ejerciendo liderazgo democrático en su grupo de tutorados y estudia el rendimiento académico de su grupo, de igual manera presenta también la documentación al responsable de orientación educativa en la oficina correspondiente.

En los aspectos que podríamos llamar negativos y que representa el 22% (3 tutores) no convocan a los padres de familia del grupo a su cargo y no revisan la hoja de notas para conocer la situación académica de sus tutorados y un significativo 23% (3 tutores) a veces derivan a los estudiantes de alta necesidad al Dpto. de Psicología. Pretenderemos dar a conocer las causas de porque este comportamiento de los tutores que debe mejorar y que representa un minoritario porcentaje de lo recogido en las conversaciones que tuve con ellos, se debe a que la tutoría es para completar las horas de muchos de ellos y que los estudiantes por ser mayores de edad no necesitan ser derivados a sus padres ya que ellos por sí mismos deben reflexionar ya que están en un nivel de educación superior y no primaria ni mucho menos; y con respecto a la derivación de casos a psicología es pérdida de tiempo para ellos pues no asisten.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

A2) En cuanto al Perfil de Satisfacción, de su labor como tutor

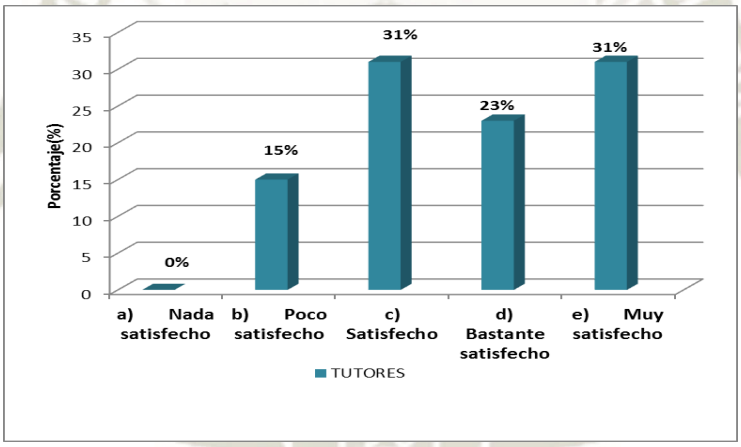
TABLA Nº. 15

Estoy preparado (a) para hacer frente a la labor de tutor

Alternativas		f	%
a)	**Nada satisfecho**	**0**	**0**
b)	**Poco satisfecho**	**2**	**15**
c)	**Satisfecho**	**4**	**31**
d)	**Bastante satisfecho**	**3**	**23**
e)	**Muy satisfecho**	**4**	**31**
	Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 14



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 31% (4) en forma simultánea se sienten satisfechos y muy satisfechos al señalar que se encuentran preparados para hacer frente a la labor tutorial y sólo un 15% (2) se sienten poco satisfechos por no estar preparados para hacer frente a la labor de tutor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

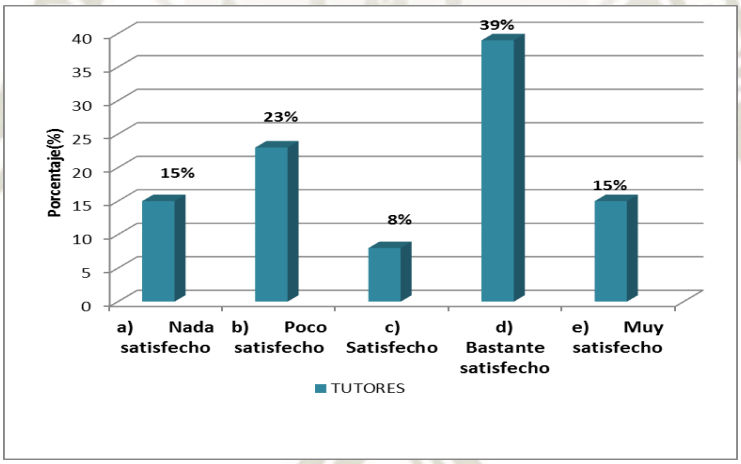
TABLA Nº. 16

Me siento apoyado en el ejercicio de mi labor como tutor

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**2**	**15**
b) **Poco satisfecho**	**3**	**23**
c) **Satisfecho**	**1**	**8**
d) **Bastante satisfecho**	**5**	**39**
e) **Muy satisfecho**	**2**	**15**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 15



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 39% (5) se sienten Bastante satisfechos al señalar que se sienten apoyados en el ejercicio de su labor como tutor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

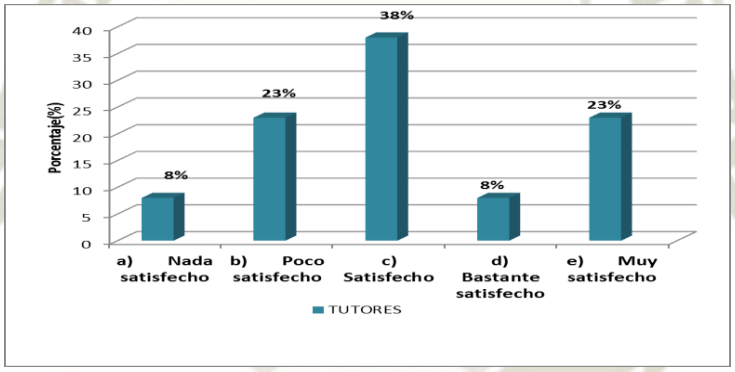
TABLA Nº. 17

Siento que mi trabajo es recompensado

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**1**	**8**
b) **Poco satisfecho**	**3**	**23**
c) **Satisfecho**	**5**	**38**
d) **Bastante satisfecho**	**1**	**8**
e) **Muy satisfecho**	**3**	**23**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 16



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 38% (5) se sienten satisfechos porque su trabajo es recompensado; sin embargo hay un porcentaje significativo del 8% (1) que manifiesta que no se siente nada satisfecho lo que se incrementa por otro 23% (3) que se siente poco satisfecho al manifestar que su trabajo como tutor no es recompensado, cifra que debe ser tomada en cuenta para nuestra propuesta.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

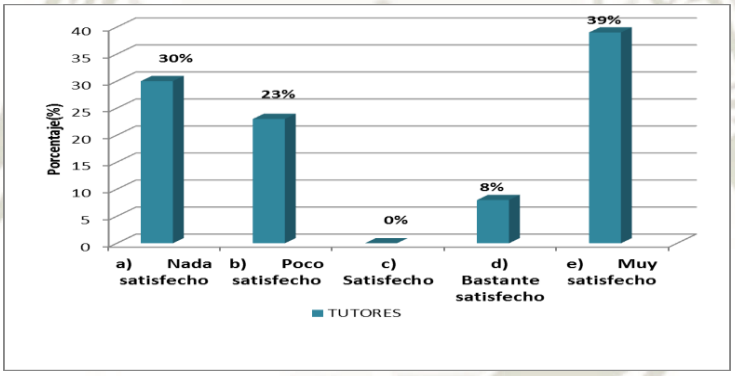
TABLA Nº. 18

He elegido por mí mismo ser tutor

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**4**	**30**
b) **Poco satisfecho**	**3**	**23**
c) **Satisfecho**	**0**	**0**
d) **Bastante satisfecho**	**1**	**8**
e) **Muy satisfecho**	**5**	**39**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 17



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 39% (5) se sienten Muy satisfechos porque refieren que han elegido por si mismos ser tutores; sin embargo hay un porcentaje altamente significativo opuesto del 30% (4) que manifiestan que no se sienten nada satisfechos porque no han elegido por si mismos ser tutores, entendiendo que ha sido impuesto y nosotros consideramos que esta es una labor inherente a todo educador y de acuerdo a ley es obligatoria.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

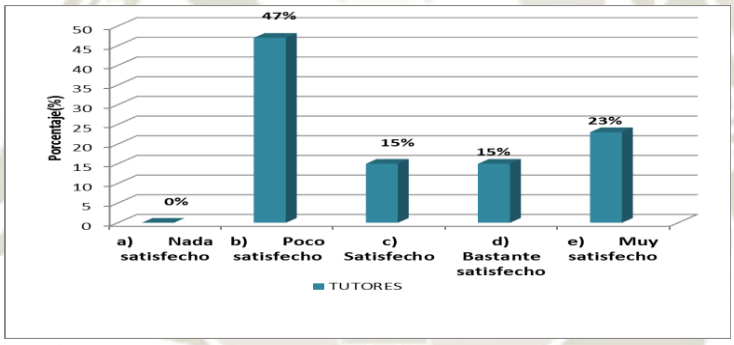
TABLA Nª. 19

En mi centro de labor la acción tutorial está bien organizada y planificada

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**0**	**0**
b) **Poco satisfecho**	**6**	**47**
c) **Satisfecho**	**2**	**15**
d) **Bastante satisfecho**	**2**	**15**
e) **Muy satisfecho**	**3**	**23**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 18



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 47% (6) se sienten Poco satisfechos porque en su centro de labor la acción tutorial no está bien organizada y planificada; en oposición a las alternativas satisfecho y bastante satisfecho de un 15% (2) en forma respectiva incrementado por un 23% (3) que se encuentran muy satisfechos porque en su centro de labor la acción tutorial si está bien organizada y planificada. Hay puntos de vista controversiales entre los 13 tutores, frente a esta pregunta.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

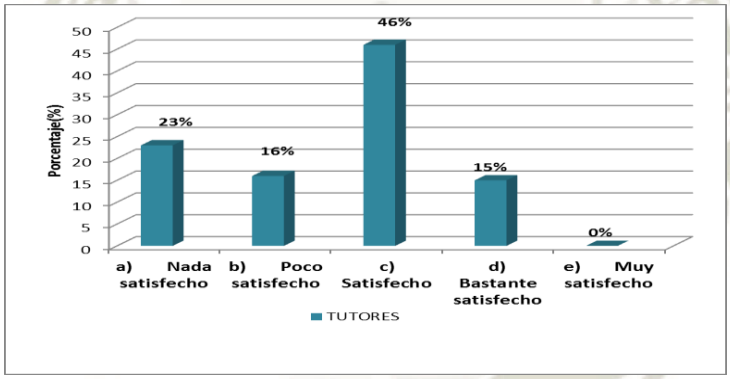
TABLA Nº. 20

El horario, en el que desempeño el crédito de tutoría ¿es adecuado?

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**3**	**23**
b) **Poco satisfecho**	**2**	**16**
c) **Satisfecho**	**6**	**46**
d) **Bastante satisfecho**	**2**	**15**
e) **Muy satisfecho**	**0**	**0**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 19



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 46% (6) se sienten Satisfechos con el número de créditos asignados a la tutoría; en oposición a las alternativas Nada satisfechos 23% (3) y poco satisfechos 16% (2) que se encuentran disconformes con el número de créditos asignados a la tutoría. Podría entenderse que preferirían que se incremente ya que la actual no es suficiente, ya que se desarrollan durante el curso que tienen a su cargo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

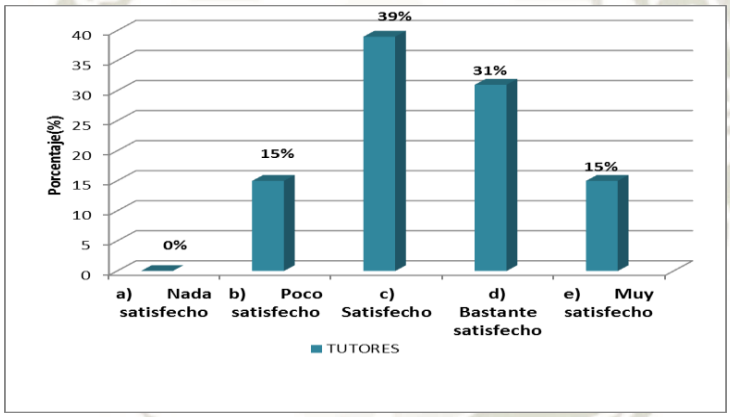
TABLA Nº. 21

Mi labor como tutor es realmente útil

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**0**	**0**
b) **Poco satisfecho**	**2**	**15**
c) **Satisfecho**	**5**	**39**
d) **Bastante satisfecho**	**4**	**31**
e) **Muy satisfecho**	**2**	**15**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 20



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 39% (5) se sienten Satisfechos con su rol de tutor así como también otro grupo en un 31% (4) Bastante satisfechos; porque consideran dicha labor como algo realmente útil superando los porcentajes del 15% (2) de otro grupo que se sienten poco satisfechos con respecto a la importancia y trascendencia de su rol como tutores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

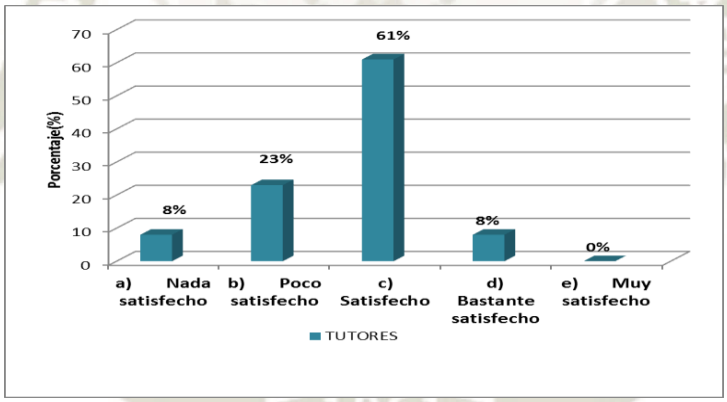
TABLA Nº. 22

Prefiero dar clase de mi materia que afrontar temas de tutoría

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**1**	**8**
b) **Poco satisfecho**	**3**	**23**
c) **Satisfecho**	**8**	**61**
d) **Bastante satisfecho**	**1**	**8**
e) **Muy satisfecho**	**0**	**0**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 21



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 61% (8) prefieren dar clases de su materia o curso, que afrontar temas de tutoría, sintiéndose con ello satisfechos, cifra que debe analizarse ya que es un indicador de la desidia de algunos docentes con respecto a la tarea que como tutor se tiene que desarrollar frente al grupo de estudiantes que se le asignan en cada ciclo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

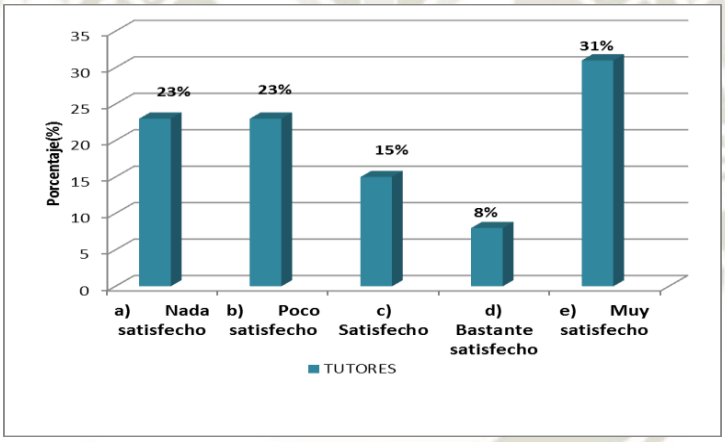
TABLA Nº. 23

He asistido a curso de formación de tutores

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**3**	**23**
b) **Poco satisfecho**	**3**	**23**
c) **Satisfecho**	**2**	**15**
d) **Bastante satisfecho**	**1**	**8**
e) **Muy satisfecho**	**4**	**31**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 22



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 31% (4) se sienten Muy satisfechos por haber asistido a cursos de formación de tutores en tanto que un 23% (3) en forma simultánea se sintieron poco satisfechos y nada satisfechos superando a la opción mayoritaria por lo que se hace necesario mejorar los cursos impartidos a los tutores para mejorar su desempeño docente como tutores frente al grupo asignado que en su mayoría son jóvenes que tienen entre 18 y 22 años de edad y viven una etapa de futura realización personal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

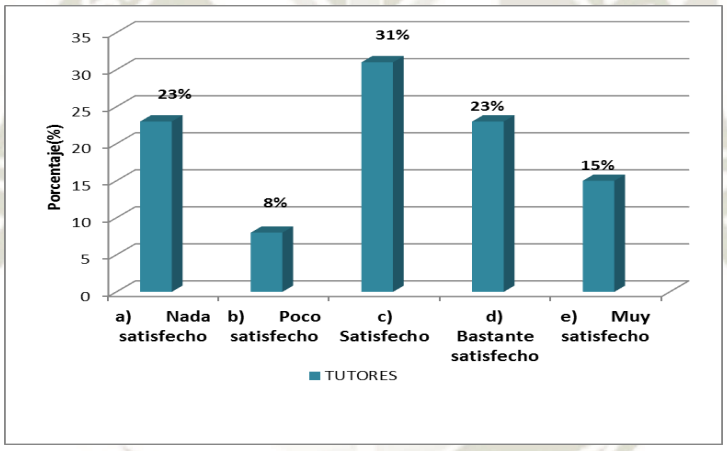
TABLA Nº. 24

Coordino con mis compañeros en aspectos de mi labor como tutor

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**3**	**23**
b) **Poco satisfecho**	**1**	**8**
c) **Satisfecho**	**4**	**31**
d) **Bastante satisfecho**	**3**	**23**
e) **Muy satisfecho**	**2**	**15**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 23



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 31% (4) se sienten Satisfechos cuando coordinan con sus compañeros de trabajo, aspectos de su labor como tutores en tanto que un 23% (3) en forma simultánea se sintieron nada satisfechos y bastante satisfechos; por lo que se hace necesario mejorar la planificación en reuniones de equipos de trabajo con los demás docentes de los diferentes cursos, para lograr una tutoría personalizada a quien lo requiera y una tutoría grupal pertinente al grupo asignado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

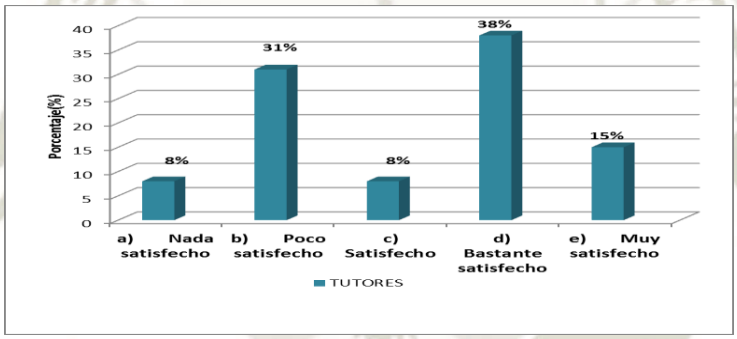
TABLA Nº. 25

Mi trabajo es reconocido por los estudiantes

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**1**	**8**
b) **Poco satisfecho**	**4**	**31**
c) **Satisfecho**	**1**	**8**
d) **Bastante satisfecho**	**5**	**38**
e) **Muy satisfecho**	**2**	**15**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 24



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 38% (5) se sienten Bastante satisfechos porque su trabajo es reconocido por los estudiantes en tanto que un significativo 31% (4) y 8% (1) se sintieron poco satisfechos y nada satisfechos respectivamente; por lo que se hace necesario autoevaluarse en su rol como tutores para superar los desaciertos que hemos o hayamos cometido frente al grupo de estudiantes que se nos asigna en cada ciclo, de tal manera que mejore la percepción de los estudiantes, hacia dicha labor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

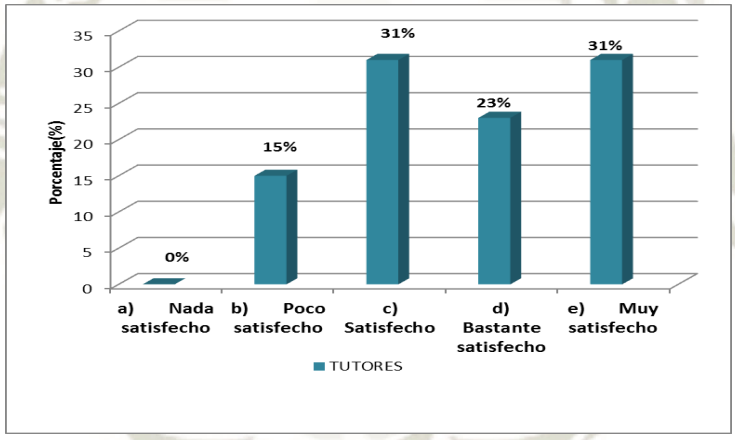
TABLA Nº. 26

Me siento preparado (a) para formar a los estudiantes en competencias

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**0**	**0**
b) **Poco satisfecho**	**2**	**15**
c) **Satisfecho**	**4**	**31**
d) **Bastante satisfecho**	**3**	**23**
e) **Muy satisfecho**	**4**	**31**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 25



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 31% (4) en forma simultánea se sienten Muy satisfechos y satisfechos sintiéndose preparados para desarrollar en su grupo de tutorados, competencias; en tanto que un grupo minoritario del 15% (2) no se sienten preparados para desarrollar esta noble labor y por ello se encuentran poco satisfechos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

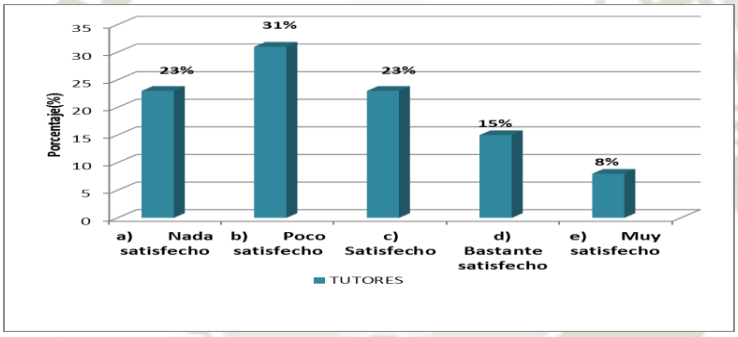
TABLA Nª. 27

Ser tutor me crea situaciones de ansiedad o estrés

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**3**	**23**
b) **Poco satisfecho**	**4**	**31**
c) **Satisfecho**	**3**	**23**
d) **Bastante satisfecho**	**2**	**15**
e) **Muy satisfecho**	**1**	**8**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO Nº. 26



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 31% (4) tienen situaciones de ansiedad o estrés frente a su desempeño como tutores, sintiéndose Poco satisfechos y otro 23% (3) nada satisfecho, sobrepasando el 50 por ciento; en tanto que un grupo minoritario del 8% (1) ser tutor no le crea situaciones de estrés y por ello se encuentran muy satisfechos. La ansiedad surge por la responsabilidad de formar integralmente a una persona adulta, de apoyarla en su desarrollo personal y profesional como parte de la visión de la Universidad; formar ciudadanos útiles a la sociedad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

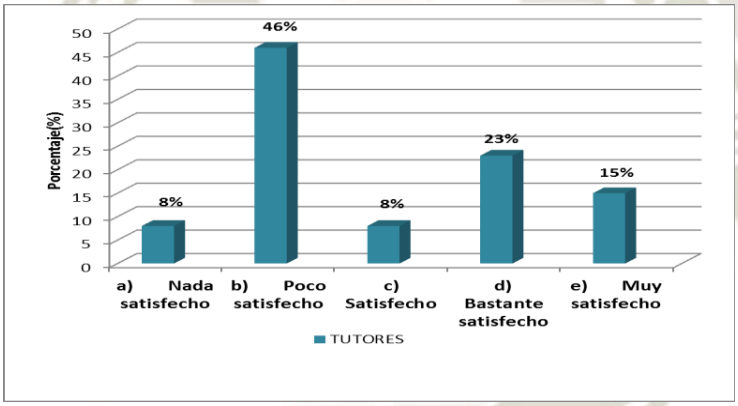
TABLA Nº. 28

Me gustaría que me formaran para afrontar la labor tutorial

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**1**	**8**
b) **Poco satisfecho**	**6**	**46**
c) **Satisfecho**	**1**	**8**
d) **Bastante satisfecho**	**3**	**23**
e) **Muy satisfecho**	**2**	**15**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 27



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 46% (6) les gustaría que lo formaran para afrontar la labor tutorial por ello se siente poco satisfecho con su trabajo y otro 8% (1) nada satisfecho sobrepasando el 50 por ciento; en tanto que un grupo minoritario del 8% (1) no le es prioritario recibir esta formación y por ello se encuentra satisfecho con lo que viene desarrollando en el aula como tutor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

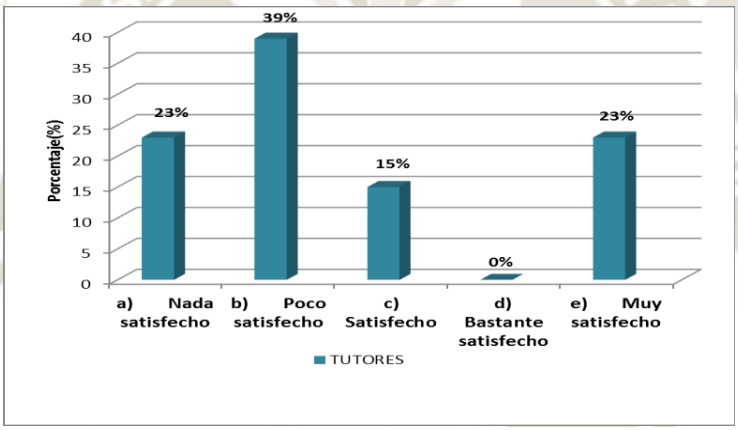
TABLA Nº. 29

Me encuentro con situaciones difíciles de resolver para las que no estoy preparado

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**3**	**23**
b) **Poco satisfecho**	**5**	**39**
c) **Satisfecho**	**2**	**15**
d) **Bastante satisfecho**	**0**	**0**
e) **Muy satisfecho**	**3**	**23**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 28



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 39% (5) se encuentran con situaciones difíciles de resolver para las que no están preparados por ello se sienten poco satisfechos con su trabajo y otro 23% (3) nada satisfechos sobrepasando el 50 por ciento; en tanto que un grupo minoritario del 15% (2) al encontrarse con situaciones difíciles, son capaces de resolverlas porque ellos manifiestan que se encuentran preparados y satisfechos con su desempeño.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

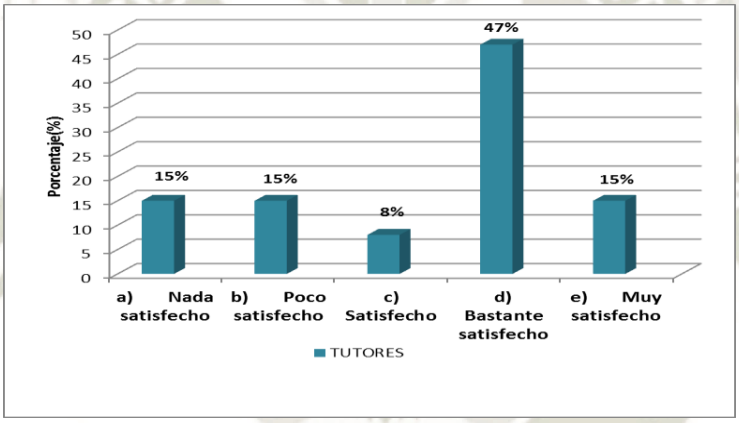
TABLA Nº. 30

Estoy satisfecho con mi forma de llevar a cabo la tutoría

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**2**	**15**
b) **Poco satisfecho**	**2**	**15**
c) **Satisfecho**	**1**	**8**
d) **Bastante satisfecho**	**6**	**47**
e) **Muy satisfecho**	**2**	**15**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 29



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 47% (6) se sienten Bastante satisfechos por la forma de llevar a cabo la tutoría, en tanto que un significativo 15% (2) en forma simultánea se sienten poco satisfechos y/o nada satisfechos; por lo que se hace necesario autoevaluarse en su rol como tutores para superar los desaciertos que hemos o hayamos cometido frente al grupo de estudiantes que se nos asigna en cada ciclo, de tal manera que la práctica de la metacognición mejore la percepción que el tutor tiene sobre su labor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

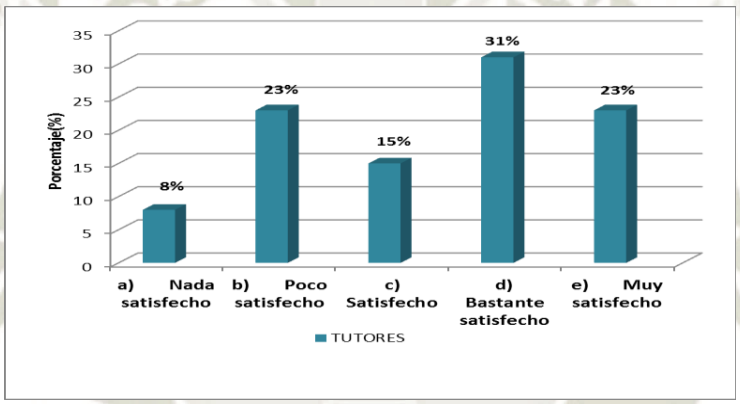
TABLA Nº. 31

Me gustaría que me den capacitación en temas de actualidad para mi labor tutorial

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**1**	**8**
b) **Poco satisfecho**	**3**	**23**
c) **Satisfecho**	**2**	**15**
d) **Bastante satisfecho**	**4**	**31**
e) **Muy satisfecho**	**3**	**23**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 30



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 31% (4) les gustaría que los capacitaran en temas de actualidad se sienten Bastante satisfechos por la forma de llevar a cabo la tutoría, en tanto que un significativo 15% (2) en forma simultánea se sienten poco satisfechos y/o nada satisfechos; por lo que se hace necesario autoevaluarse en su rol como tutores para superar los desaciertos que hemos o hayamos cometido frente al grupo de estudiantes que se nos asigna en cada ciclo, de tal manera que la práctica de la metacognición mejore la percepción que el tutor tiene sobre su labor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

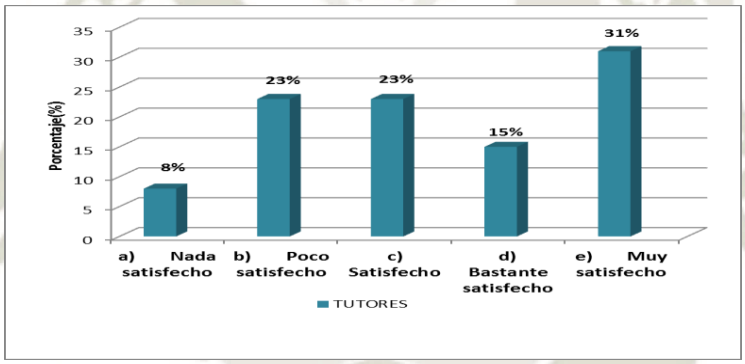
TABLA Nº. 32

Me gustaría ser tutor el semestre que viene

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**1**	**8**
b) **Poco satisfecho**	**3**	**23**
c) **Satisfecho**	**3**	**23**
d) **Bastante satisfecho**	**2**	**15**
e) **Muy satisfecho**	**4**	**31**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 31



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 31% (4) les gustaría ser tutores el semestre que viene, demostrando con ello que se encuentran muy satisfechos con la labor tutorial desarrollada en el presente ciclo, en tanto que un minoritario 8% (1) manifiestan sentirse nada satisfechos y por ello no les gustaría ser tutores nuevamente. Cabe resaltar que un porcentaje del 23% (3) en forma simultánea señalan en forma antagónica que se sienten satisfechos y poco satisfechos con volver a ser tutores de tal manera que se ha convertido para los docentes de curso, en un reto que hay que superar y lograr alcanzar.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

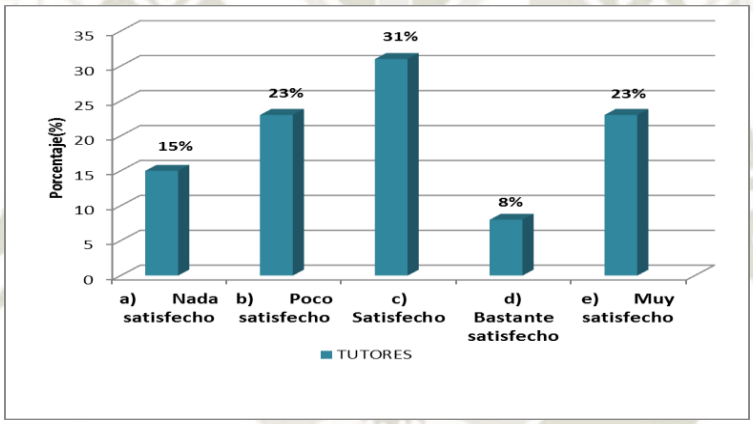
TABLA Nº. 33

Cuál es el grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria

Alternativas	f	%
a) **Nada satisfecho**	**2**	**15**
b) **Poco satisfecho**	**3**	**23**
c) **Satisfecho**	**4**	**31**
d) **Bastante satisfecho**	**1**	**8**
e) **Muy satisfecho**	**3**	**23**
Total General	**13**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 32



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla y gráfico de un total de 13 (100%) de docentes tutores de las Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se observa que un grupo mayoritario del 31% (4) frente a la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria se sienten Satisfechos superando el 50 por ciento considerando las alternativas Bastante satisfecho con un 8% (1) y muy satisfecho con un 23% (3). Cabe resaltar que un porcentaje significativo del 23% (3) y 15% (2) señalan que se sienten poco satisfechos y nada satisfechos con el trabajo de la Oficina de Tutoría Universitaria.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N°. 34

Cuadro Resumen del Perfil de satisfacción en cuanto a su labor realizada como tutor

Actividades	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Estoy preparado para hacer frente a la labor como tutor	0	0	2	15	4	31	3	23	4	31	13	100
2. Me siento apoyado en el ejercicio de mi labor como tutor	2	15	3	23	1	8	5	39	2	15	13	100
3. Siento que mi trabajo es recompensado	1	8	3	23	5	38	1	8	3	23	13	100
4. He elegido por mí mismo ser tutor	4	30	3	23	0	0	1	8	5	39	13	100
5. En mi centro de labor la acción tutorial está bien organizada y planificada	0	0	6	47	2	15	2	15	3	23	13	100
6. El horario en el que desempeño el crédito de tutoría es adecuado	3	23	2	16	6	46	2	15	0	0	13	100
7. Mi labor como tutor es realmente útil	0	0	2	15	5	39	4	31	3	15	13	100
8. Prefiero dar clase de mi materia que afrontar temas de tutoría	1	8	3	23	8	61	1	8	0	0	13	100
9. He asistido a curso de formación de tutores	3	23	3	23	2	15	1	8	4	31	13	100
10. Coordino con mis compañeros en aspectos de mi labor como tutor	3	23	1	8	4	31	3	23	2	15	13	100
11. Mi trabajo es reconocido por los estudiantes	1	8	4	31	1	8	5	38	2	15	13	100
12. Me siento preparado para forma al os estudiantes en competencias	0	0	2	15	4	31	3	23	4	31	13	100
13. Ser tutor me crea situaciones de ansiedad o estrés	3	23	4	31	3	23	2	15	1	8	13	100
14. Me gustaría que me formaran para afrontar la labor tutorial	1	8	6	46	1	8	3	23	2	15	13	100
15. Me encuentro con situaciones difíciles de resolver para las que no estoy preparado	3	23	5	39	2	15	0	0	3	23	13	100
16. Estoy satisfecho con mi forma de llevar a cabo la tutoría	2	15	2	15	1	8	6	47	2	15	13	100
17. Me gustaría que me den capacitación en temas de actualidad para mi labor tutorial	1	8	3	23	2	15	4	31	3	23	13	100
18. Me gustaría ser tutor el semestre que viene	1	8	3	23	3	23	2	15	4	31	13	100
19. Cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria.	2	15	3	23	4	31	1	8	3	23	13	100
Media aritmética	1,63	12,5	3,16	24,32	3,05	23,5	2,58	19,9	2,63	19,7	13	100

En el Cuadro Resumen de un total de 19 situaciones relacionadas con su labor como tutor, los docentes que desempeñan esa labor en las diferentes Escuelas Profesionales de Educación, Trabajo Social, Comunicación Social, Turismo y Hotelería, Psicología, Teología y Publicidad y Multimedia del semestre impar, año 2017 de la UCSM, se percibe que se encuentran poco satisfechos en un 24,32% como promedio de las siguientes situaciones: En su centro de labor la acción tutorial aún no está bien organizada y planificada; ser tutor les crea situaciones de ansiedad o estrés y que les gustaría que lo formaran para afrontar la labor tutorial y en muchos casos se encuentran con situaciones difíciles de resolver, para las que no se siente estar

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

preparado. Concluyen que se encuentran poco satisfechos con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria.

Sin embargo hay un grupo significativo del 23,5% de tutores que si se sienten satisfechos con la labor tutorial que desarrollan, es una brecha muy corta de 0,82 de puntuación, resaltando situaciones positivas percibidas tales como: se sienten preparados para hacer frente a la labor encargada y se sienten útiles y recompensados por lo que pueden hacer por sus tutorados sin embargo algunos de ellos prefieren hacer temas de su materia que desarrollar temas de tutoría y con respecto a la atención recibida por la Oficina de Tutoría hay un grupo del 23% (3) en forma simultánea manifiestan que se sienten poco satisfechos en contraposición de otro grupo del 23% (3) que se sienten muy satisfechos respecto de dicha oficina.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

II. RESULTADOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TUTORADO

B. Evaluación del estudiante sobre la tutoría recibida

B1. Frecuencia de la asesoría recibida

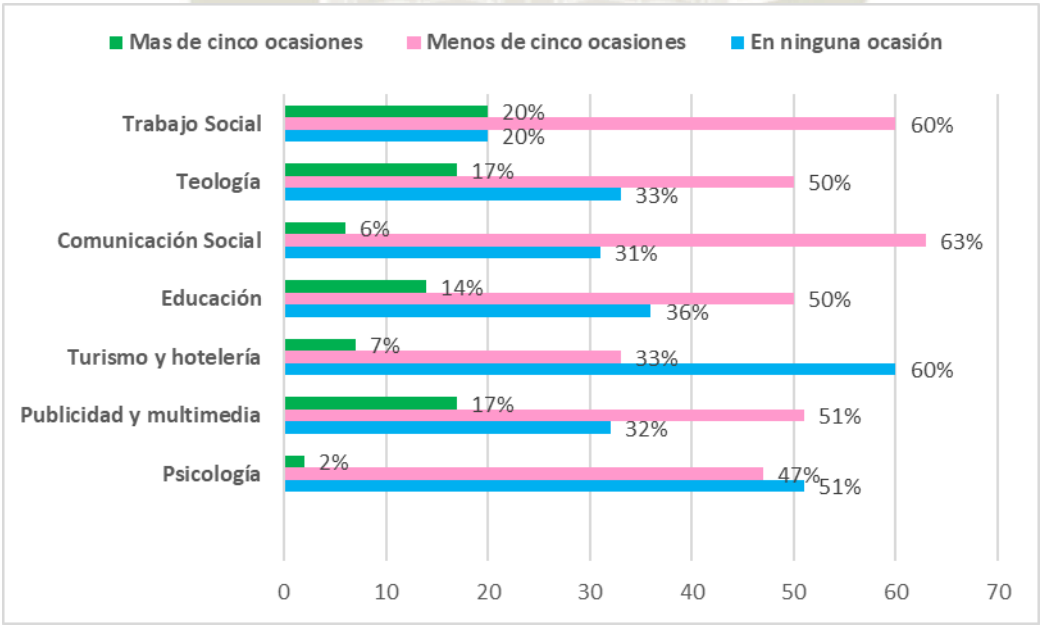
TABLA N°. 35

¿Con que frecuencia solicitas la asesoría del Tutor?

Escuelas Profesionales	EN NINGUNA OCASIÓN		MENOS DE 5 OCASIONES		MÁS DE CINCO OCASIONES		Total Parcial	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Psicología	49	51	46	47	2	2	97	100
Publicidad y multimedia	22	32	35	51	11	17	68	100
Turismo y hotelería	24	60	13	33	3	7	40	100
Educación	13	36	18	50	5	14	36	100
Comunicación Social	15	31	30	63	3	6	48	100
Teología	2	33	3	50	1	17	6	100
Trabajo Social	3	20	9	60	3	20	15	100
Total General	**128**	**41**	**154**	**50**	**28**	**9**	**310**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 33



Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En el cuadro y gráfico anterior se observa de un total de 310 (100%) de estudiantes, que más del 50 por ciento optaron por la alternativa “En ninguna ocasión solicité la asesoría del tutor” la Escuela Profesional de Psicología 51% (49); la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería un 60% (24); asimismo en la alternativa “menos de 5 ocasiones solicité la asesoría del tutor” la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia obtuvo un 51% (35); la Escuela Profesional de Comunicación Social obtuvo un 63% (30) y Trabajo Social un 60% (9); resaltando que un grupo minoritario conformado por la Escuelas Profesional de Teología solicitaron la asesoría del Tutor más de 5 ocasiones con porcentajes inferiores al 50 por ciento.

Hay una percepción con tendencia a sentirse Poco satisfecho (menos de 5 ocasiones) de la frecuencia de atención del tutor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

B2. Calidad de la atención recibida

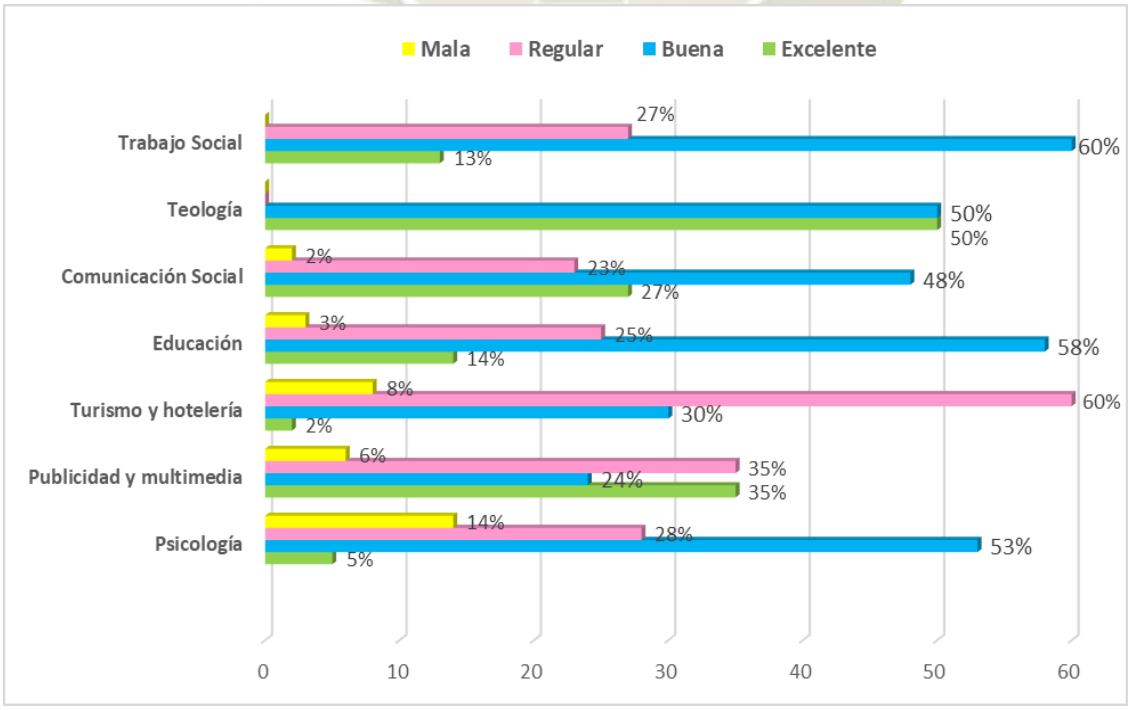
TABLA Nº. 36

La atención recibida por parte del tutor fue

Escuelas Profesionales	Excelente		Buena		Regular		Mala		Total Parcial	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Psicología	5	5	51	53	27	28	14	14	97	100
Publicidad y multimedia	24	35	16	24	24	35	4	6	68	100
Turismo y hotelería	1	2	12	30	24	60	3	8	40	100
Educación	5	14	21	58	9	25	1	3	36	100
Comunicación Social	13	27	23	48	11	23	1	2	48	100
Teología	3	50	3	50	0	0	0	0	6	100
Trabajo Social	2	13	9	60	4	27	0	0	15	100
Total General	**53**	**17**	**135**	**44**	**99**	**32**	**23**	**9**	**310**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 34



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro y gráfico anterior se observa de un total de 310 (100%) de estudiantes, que más del 50 por ciento optaron por la alternativa “Buena atención” la Escuela Profesional de Trabajo Social con un 60% (9), Educación 58% (21) y la Escuela Profesional de Psicología con un 53% (51); resaltando que un grupo minoritario señalaron haber recibido una “Mala atención como la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia 6% (4) con porcentajes inferiores al 50 por ciento.

Cabe resaltar que la Facultad de Teología señala que la atención recibida fue Excelente en un 50% (3) y la Escuela Profesional de Comunicación Social señala que fue Buena en un 48% (23) y la Escuela de Turismo y Hotelería afirma que la atención recibida fue Regular en un 60% (24)

Hay una percepción con tendencia a sentirse satisfecho con la atención “Buena” recibida de parte del tutor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

B3. Área en la que recibió el apoyo

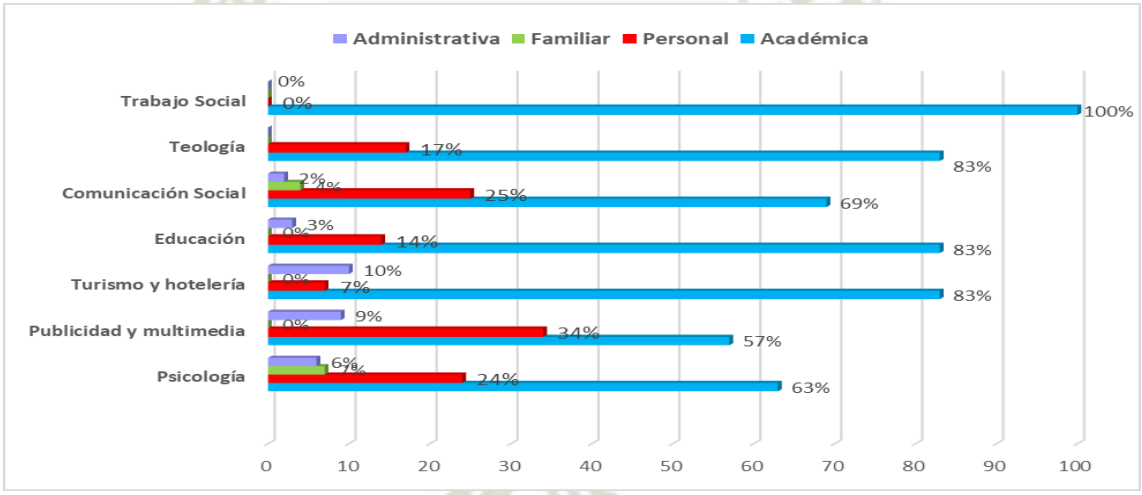
TABLA Nª. 37

Qué tipo de situación resolviste con apoyo del tutor

Escuelas Profesionales	Académica		Personal		Familiar		Administrativa		Total parcial	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Psicología	61	63	23	24	7	7	6	6	97	100
Publicidad y multimedia	39	57	23	34	0	0	6	9	68	100
Turismo y hotelería	33	83	3	7	0	0	4	10	40	100
Educación	30	83	5	14	0	0	1	3	36	100
Comunicación Social	33	69	12	25	2	4	1	2	48	100
Teología	5	83	1	17	0	0	0	0	6	100
Trabajo Social	15	100	0	0	0	0	0	0	15	100
Total General	**216**	**70**	**67**	**27**	**9**	**3**	**18**	**6**	**310**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 35



Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro y gráfico anterior se observa de un total de 310 (100%) de estudiantes, que todas las Escuelas Profesionales en más del 50 por ciento optaron por la alternativa "Académica", es decir que las situaciones que resuelven con su tutor están relacionadas al aspecto académico y en algunos casos situaciones personales sobre todo en la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia 34%, Comunicación Social 25% y Psicología 24% siendo nula en Trabajo Social con un 0%. Hay una percepción con tendencia a sentirse poco satisfecho por el tipo de atención resuelta con prioridad en el rubro académico de parte del tutor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

C. Evaluación de la disponibilidad de tiempo del tutor

C1. En cuanto a las asesorías individuales

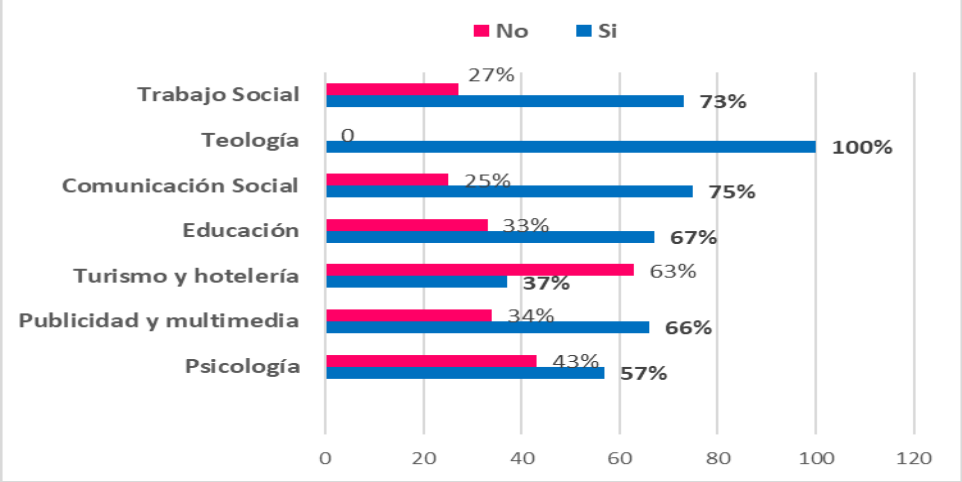
TABLA Nº. 38

El tiempo que se dedicó a la asesoría individual fue suficiente

Escuelas Profesionales	Si		No		Total Parcial	
	f	%	f	%	f	%
Psicología	55	57	42	43	97	100
Publicidad y multimedia	45	66	23	34	68	100
Turismo y hotelería	15	37	25	63	40	100
Educación	24	67	12	33	36	100
Comunicación Social	36	75	12	25	48	100
Teología	6	100	0	0	6	100
Trabajo Social	11	73	4	27	15	100
Total General	192	62	118	38	310	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 36



Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro y gráfico anterior se observa de un total de 310 (100%) de estudiantes, que en su mayoría las Escuelas Profesionales en más del 50 por ciento optaron por la alternativa "Si", es decir que el tiempo que el tutor se dedicó a la asesoría individual fue suficiente véase Teología que obtuvo un 100% y solamente en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería en más del 50 por ciento optó en un 63% (25) por la alternativa "No", es decir el tutor no se dedicó a la asesoría individual en forma suficiente. Hay una percepción con tendencia a sentirse poco satisfecho por el tiempo dedicado a la asesoría individual de parte del tutor, ya que no involucra a toda la muestra.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

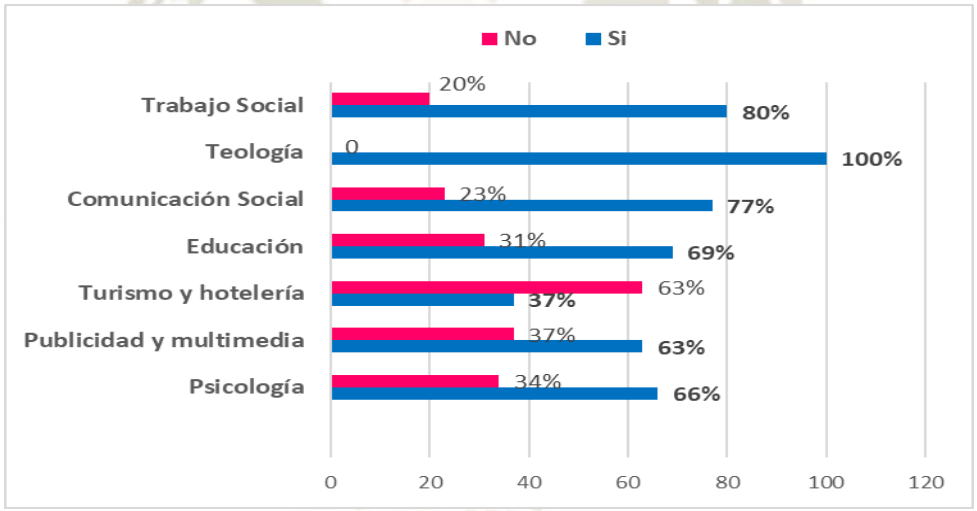
TABLA Nº. 39

El lugar donde se impartió la asesoría individual fue el adecuado

Escuelas Profesionales	Si		No		Total Parcial	
	f	%	f	%	f	%
Psicología	64	66	33	34	97	100
Publicidad y multimedia	43	63	25	27	68	100
Turismo y hotelería	15	37	25	63	40	100
Educación	25	69	11	31	36	100
Comunicación Social	37	77	11	23	48	100
Teología	6	100	0	0	6	100
Trabajo Social	12	80	3	20	15	100
Total General	**202**	**65**	**108**	**35**	**310**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 37



Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro y gráfico anterior se observa de un total de 310 (100%) de estudiantes, que en su mayoría las Escuelas Profesionales en más del 50 por ciento optaron por la alternativa "Si", es decir que el lugar donde se impartió la asesoría individual fue el adecuado, véase Teología que obtuvo un 100% y solamente en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería en más del 50 por ciento optó en un 63% (25) por la alternativa "No", es decir el tutor no utilizó un lugar adecuado para llevar a cabo la asesoría individual. Hay una percepción con tendencia a sentirse poco satisfecho por el lugar donde se impartió la asesoría individual de parte del tutor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

C2. En cuanto a las asesorías grupales

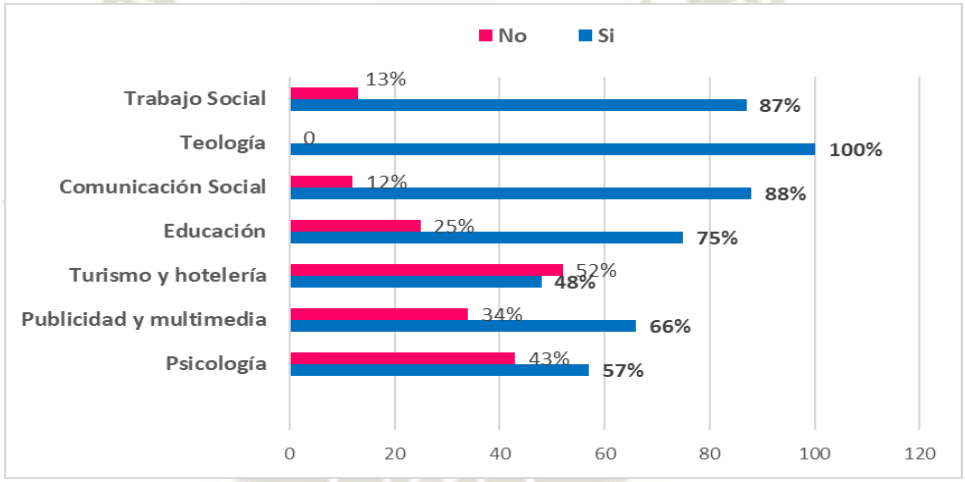
TABLA Nº. 40

El tiempo que se dedicó a la asesoría grupal fue suficiente

Escuelas Profesionales	Si		No		Total Parcial	
	f	%	f	%	f	%
Psicología	55	57	42	43	97	100
Publicidad y multimedia	45	66	23	34	68	100
Turismo y hotelería	19	48	21	52	40	100
Educación	27	75	9	25	36	100
Comunicación Social	42	88	6	12	48	100
Teología	6	100	0	0	6	100
Trabajo Social	13	87	2	13	15	100
Total General	**207**	**67**	**103**	**33**	**310**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 38



Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro y gráfico anterior se observa de un total de 310 (100%) de estudiantes, que en su mayoría las Escuelas Profesionales en más del 50 por ciento optaron por la alternativa "Si", es decir que el tiempo que el tutor se dedicó a la asesoría grupal fue suficiente véase Teología que obtuvo un 100% y solamente en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería en más del 50 por ciento optó en un 52% (21) por la alternativa "No", es decir el tutor no se dedicó a la asesoría grupal en forma suficiente. Hay una percepción con tendencia a sentirse poco satisfecho por el tiempo dedicado a la asesoría grupal de parte del tutor ya que no involucra a toda la muestra.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

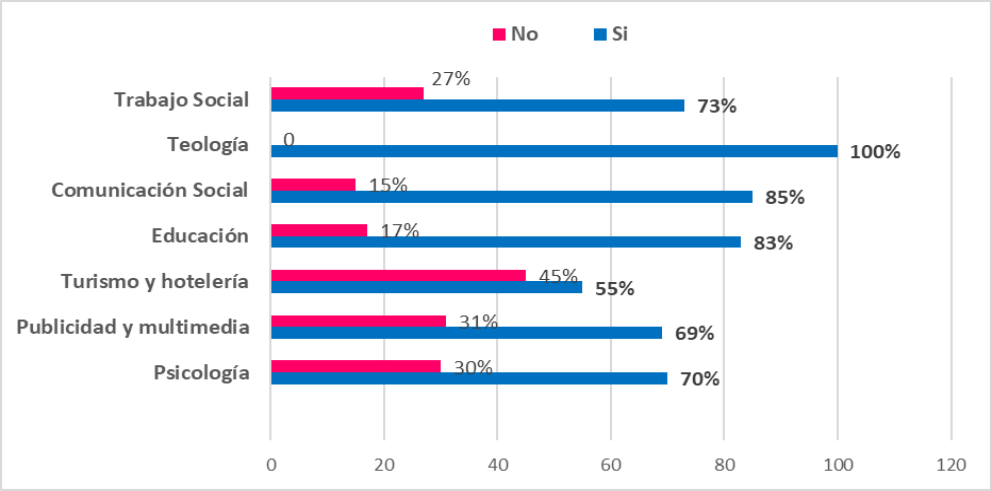
TABLA Nº. 41

El lugar donde se impartió la asesoría grupal fue el adecuado

Escuelas Profesionales	Si		No		Total Parcial	
	f	%	f	%	f	%
Psicología	68	70	29	30	97	100
Publicidad y multimedia	47	69	21	31	68	100
Turismo y hotelería	22	55	18	45	40	100
Educación	30	83	6	17	36	100
Comunicación Social	41	85	7	15	48	100
Teología	6	100	0	0	6	100
Trabajo Social	11	73	4	27	15	100
Total General	**225**	**73**	**85**	**27**	**310**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 39



Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro y gráfico anterior se observa de un total de 310 (100%) de estudiantes, que en todas las Escuelas Profesionales en más del 50 por ciento optaron por la alternativa "Si", es decir que el lugar donde se impartió la asesoría grupal fue el adecuado, véase Teología que obtuvo un 100% (6). Hay una percepción con tendencia a sentirse poco satisfecho por el lugar donde se impartió la asesoría grupal de parte del tutor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

D. Nivel de satisfacción con la labor del tutor

D1. Perfil de satisfacción de la labor recibida por el tutor

TABLA Nº. 42

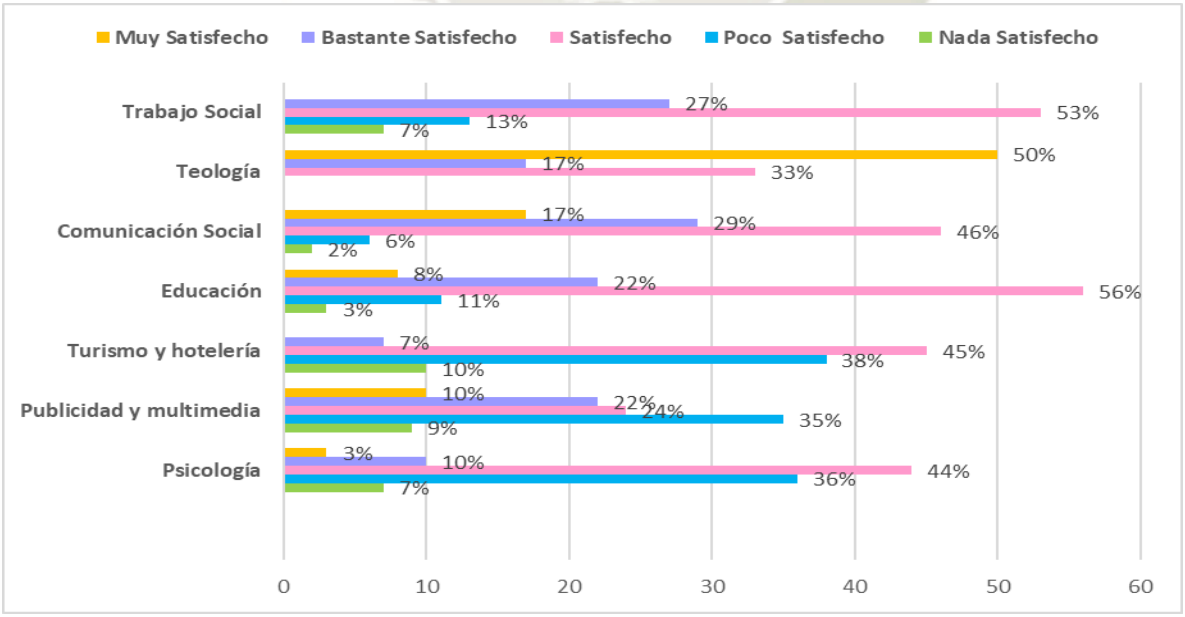
¿Cuál es tu perfil de satisfacción con labor realizada por tu tutor?

Escuelas Profesionales	Nada Satisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Bastante Satisfecho		Muy Satisfecho		Total Parcial	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Psicología	7	7	35	36	43	44	10	10	2	3	97	100
Publicidad y multimedia	6	9	24	35	16	24	15	22	7	10	68	100
Turismo y hotelería	4	10	15	38	18	45	3	7	0	0	40	100
Educación	1	3	4	11	20	56	8	22	3	8	36	100
Comunicación Social	1	2	3	6	22	46	14	29	8	17	48	100
Teología	0	0	0	0	2	33	1	17	3	50	6	100
Trabajo Social	1	7	2	13	8	53	4	27	0	0	15	100
Total General	**20**	**6**	**83**	**27**	**129**	**42**	**55**	**18**	**23**	**7**	**310**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 40

¿Cuál es tu perfil de satisfacción con labor realizada por tu tutor?



Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En el cuadro y gráfico anterior se observa de un total de 310 (100%) de estudiantes, que menos del 50 por ciento optaron por la alternativa “Satisfecho” con respecto a la labor del docente tutor, la Escuela Profesional de Comunicación Social con un 46% (22), Turismo y Hotelería con un 45% (18) y Psicología 44% (43) y con un porcentaje mayoritario al 50 por ciento; las Escuelas Profesionales de Educación con un 56% (20) y Trabajo Social con un 53% (8)); resaltando que la Escuela Profesional de Teología obtuvo un 50% en la alternativa Muy satisfecho. Publicidad y Multimedia 35% (24) optaron por la alternativa poco satisfecho con porcentajes inferiores al 50 por ciento. Hay una percepción con tendencia a sentirse satisfecho con la labor realizada por parte del tutor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

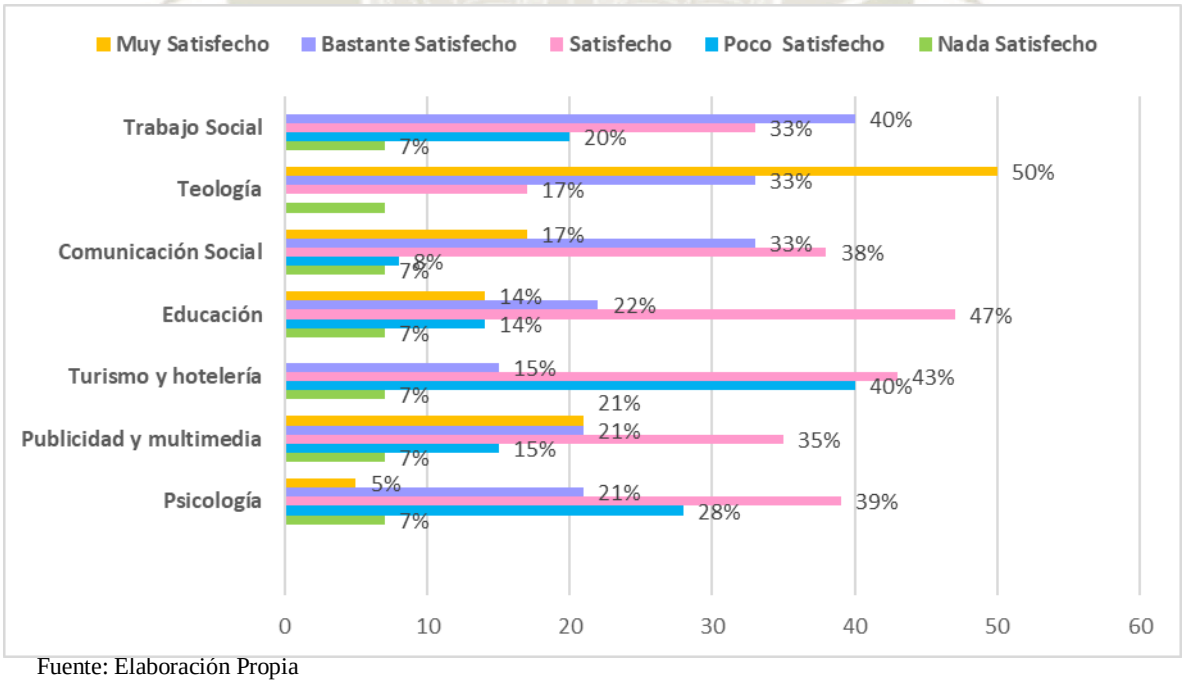
TABLA Nº. 43

¿Cómo te sientes frente a la actitud del tutor o tutora a la hora de ofrecer información y orientación?

Escuelas Profesionales	Nada Satisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Bastante Satisfecho		Muy Satisfecho		Total Parcial	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Psicología	7	7	27	28	38	39	20	21	5	5	97	100
Publicidad y multimedia	6	8	10	15	24	35	14	21	14	21	68	100
Turismo y hotelería	1	2	16	40	17	43	6	15	0	0	40	100
Educación	1	3	5	14	17	47	8	22	5	14	36	100
Comunicación Social	2	4	4	8	18	38	16	33	8	17	48	100
Teología	0	0	0	0	1	17	2	33	3	50	6	100
Trabajo Social	1	7	3	20	5	33	6	40	0	0	15	100
Total General	**18**	**6**	**65**	**21**	**120**	**39**	**72**	**23**	**35**	**11**	**310**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 41



Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En el cuadro y gráfico anterior se observa de un total de 310 (100%) de estudiantes, que solo la Escuela Profesional de Teología obtuvo un 50% (3) en la alternativa Muy satisfecho, con respecto a su apreciación sobre la información y orientación recibida por el tutor; en tanto que las Escuelas Profesionales de Psicología y Turismo y Hotelería optaron por la alternativa poco satisfecho con porcentajes superiores al 25 por ciento.

Hay una percepción con tendencia a sentirse poco satisfecho frente a la actitud asumida por el tutor o tutora a la hora de ofrecer información y orientación a sus tutorados en razón que los puntajes de satisfecho no superan el 50 por ciento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

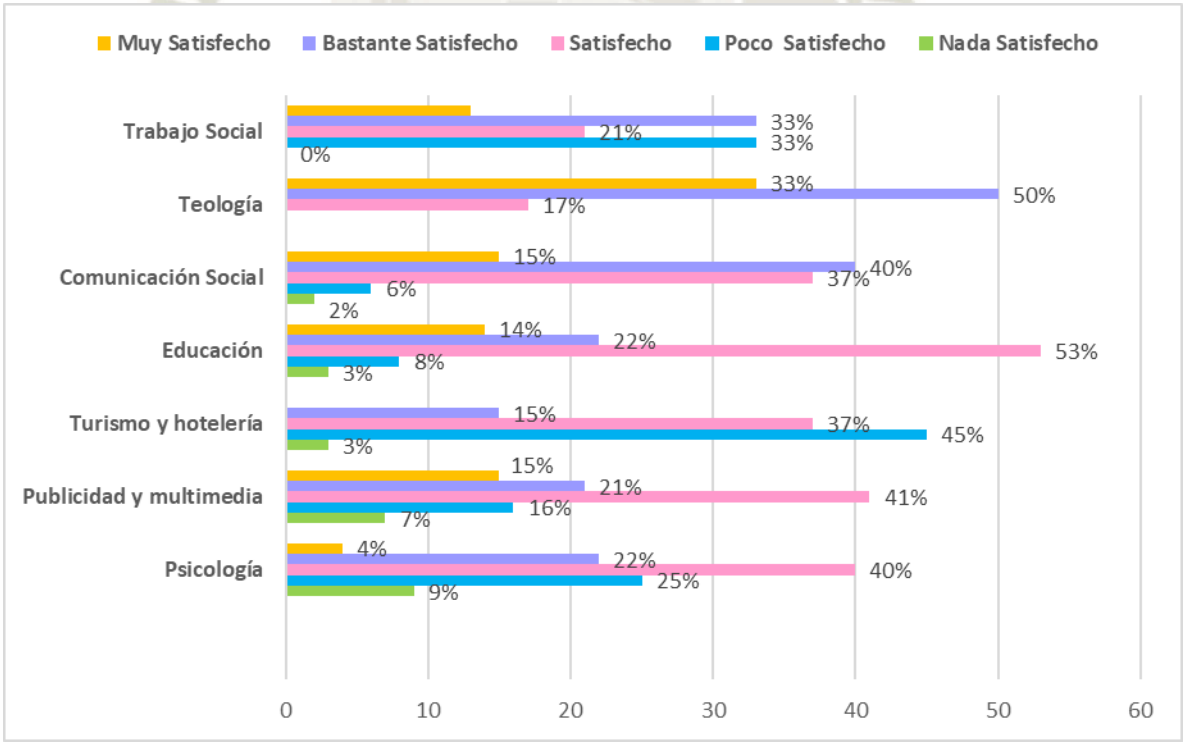
TABLA Nº. 44

¿Cómo te sientes frente a la actitud del tutor o tutora a la hora de resolver dudas y problemas?

Escuelas Profesionales	Nada Satisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Bastante Satisfecho		Muy Satisfecho		Total Parcial	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Psicología	9	9	24	25	39	40	21	22	4	4	97	100
Publicidad y multimedia	5	7	11	16	28	41	14	21	10	15	68	100
Turismo y hotelería	1	3	18	45	15	37	6	15	0	0	40	100
Educación	1	3	3	8	19	53	8	22	5	14	36	100
Comunicación Social	1	2	3	6	18	37	19	40	7	15	48	100
Teología	0	0	0	0	1	17	3	50	2	33	6	100
Trabajo Social	0	0	5	33	3	21	5	33	2	13	15	100
Total General	**17**	**5**	**64**	**21**	**123**	**40**	**76**	**24**	**30**	**10**	**310**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 42



Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En el cuadro y gráfico anterior se observa de un total de 310 (100%) de estudiantes, que las Escuelas Profesionales de Educación y Teología obtuvieron puntajes de 53% (19) y 50% (3) respectivamente optaron por la alternativa Satisfecho y Muy Satisfecho, con respecto a su apreciación sobre la actitud asumida por el tutor o tutora a la hora de resolver dudas y problemas; en tanto que las demás Escuelas Profesionales de Turismo y Hotelería que en un 45% (18) optaron por sentirse poco satisfecho, así como Trabajo Social con el 33% (5) y Psicología con el 25% (24) frente a la actitud del tutor a la hora de resolver problemas.

Hay una percepción con tendencia a sentirse poco satisfecho frente a la actitud asumida por el tutor o tutora a la hora de resolver dudas y problemas de los tutorados, en razón que los puntajes de satisfecho no superan el 50 por ciento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

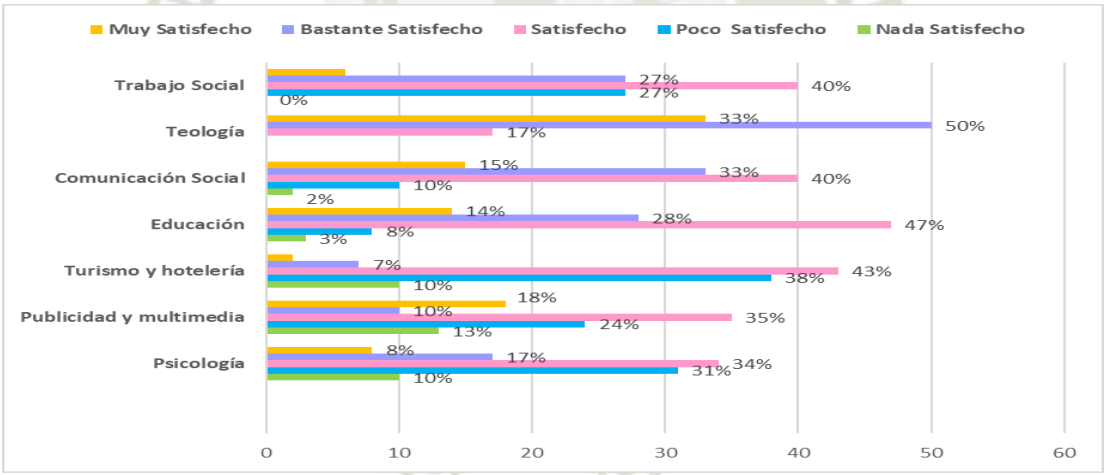
TABLA Nª. 45

¿Cómo te sientes frente al grado de accesibilidad del tutor o tutora?

Escuelas Profesionales	Nada Satisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Bastante Satisfecho		Muy Satisfecho		Total Parcial	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Psicología	10	10	30	31	33	34	16	17	8	8	97	100
Publicidad y multimedia	9	13	16	24	24	35	7	10	12	18	68	100
Turismo y hotelería	4	10	15	38	17	43	3	7	1	2	40	100
Educación	1	3	3	8	17	47	10	28	5	14	36	100
Comunicación Social	1	2	5	10	19	40	16	33	7	15	48	100
Teología	0	0	0	0	1	17	3	50	2	33	6	100
Trabajo Social	0	0	4	27	6	40	4	27	1	6	15	100
Total General	**25**	**8**	**73**	**23**	**117**	**38**	**59**	**19**	**36**	**12**	**310**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 43



Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro y gráfico anterior se observa de un total de 310 (100%) de estudiantes, que la Escuela Profesional de Teología con respecto a su apreciación sobre su percepción en cuanto al grado de accesibilidad del tutor o tutora, obtuvo un puntaje de 50% (3) en la alternativa Bastante satisfecho; en tanto que las demás Escuelas Profesionales el porcentaje alcanzado en las demás alternativas no llegan al 50 por ciento de respuestas. Hay una percepción con tendencia a sentirse poco satisfecho frente al grado de accesibilidad del tutor o tutora, luego de asumir la tutoría del grupo, en razón que los puntajes de satisfecho no superan el 50 por ciento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

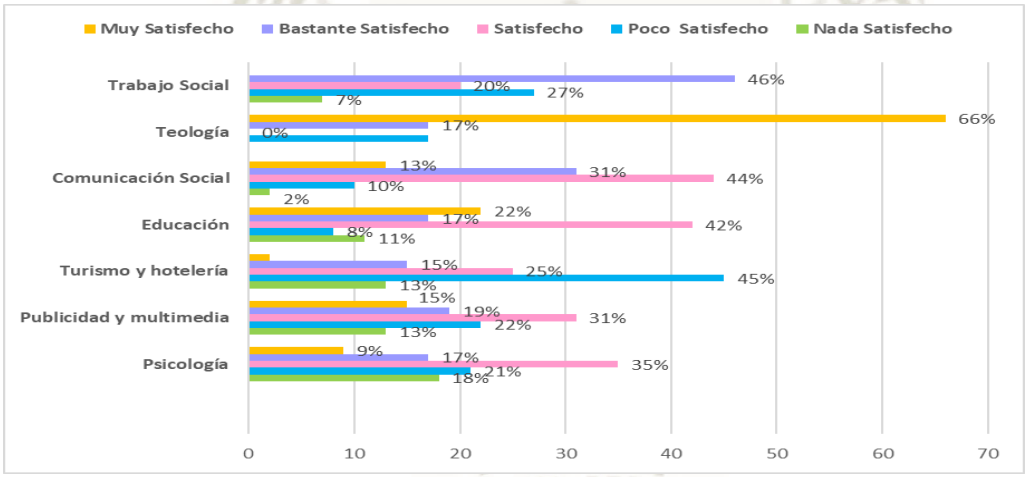
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº. 46
¿Te es útil la tutoría?

Escuelas Profesionales	Nada Satisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Bastante Satisfecho		Muy Satisfecho		Total Parcial	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Psicología	17	18	21	21	34	35	16	17	9	9	97	100
Publicidad y multimedia	9	13	15	22	21	31	13	19	10	15	68	100
Turismo y hotelería	5	13	18	45	10	25	6	15	1	2	40	100
Educación	4	11	3	8	15	42	6	17	8	22	36	100
Comunicación Social	1	2	5	10	21	44	15	31	6	13	48	100
Teología	0	0	1	17	0	0	1	17	4	66	6	100
Trabajo Social	1	7	4	27	3	20	7	46	0	0	15	100
Total General	**37**	**12**	**67**	**22**	**104**	**33**	**64**	**21**	**38**	**12**	**310**	**100**

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº. 44



Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro y gráfico anterior se observa de un total de 310 (100%) de estudiantes, de acuerdo a los puntajes obtenidos en las diferentes alternativas, hay una percepción con tendencia a sentirse satisfecho sobre la utilidad de la hora de tutoría, la Escuela Profesional de Comunicación Social con un 44% (21), Educación, Psicología con un 35% (34) y Publicidad y Multimedia con un 31% (21). Sin embargo, un 45% (18) se encuentran Poco satisfechos con un 45% (18). Hay que resaltar que en la Escuela Profesional de Teología un 66% (4) se encuentran Muy satisfechos y Trabajo Social con una 46% (7) Bastante satisfechos. Hay una percepción

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

con tendencia a sentirse poco satisfecho frente a la utilidad de la tutoría, en razón que los puntajes de satisfecho no superan el 50 por ciento.

TABLA Nº. 47

Cuadro Resumen del Perfil en cuanto a la labor recibida por el tutor

Actividades	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Estudiante universitario ¿Cómo te sientes frente a la actitud del tutor (a) a la hora de ofrecer información y orientación?	20	6	83	27	129	42	55	18	23	7
2. Estudiante universitario ¿Cómo te sientes frente a la actitud del tutor (a) a la hora de resolver dudas y problemas?	17	5	64	21	123	40	76	24	30	10
3. Estudiante universitario ¿Cómo te sientes frente al grado de accesibilidad del tutor (a)?	25	8	73	23	117	38	59	19	36	12
4. Estudiante universitario ¿Te es útil la hora de tutoría?	37	12	67	22	104	33	64	21	38	12
Media aritmética	25	7.8	72	23.3	118	38.3	64	20.5	31	10.3

Fuente: Elaboración Propia

En el Cuadro Resumen de un total de 4 situaciones relacionadas a la labor recibida por el tutor, se percibe que los estudiantes se encuentran Satisfechos en un 38,3% como promedio de las siguientes situaciones: Frente a la labor desarrollada por su tutor, en cuanto a la hora de ofrecer la información y orientación se encuentran satisfechos; frente a la actitud del tutor a la hora de resolver sus dudas y problemas se encuentran satisfechos; frente al grado de accesibilidad del tutor se encuentran satisfechos y ante la utilidad del curso los estudiantes se sienten satisfechos.

Sin embargo, hay un grupo significativo del 23,3% de estudiantes que señalan que se sienten Poco satisfechos con las formas que el docente tutor presenta la información de temas de tutoría y con la forma de abordar las dudas y problemas que ellos presentan, así como los horarios de accesibilidad del tutor a los estudiantes y que no se difunde su utilidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

III. Pruebas de Correlaciones

Escala de interpretación:

RANGO	SIGNIFICADO
0.00 - 0.29	Bajo
0.30 - 0.69	Moderado
0.70 – 1.00	Alto

E1. Entre el nivel de satisfacción del docente tutor con la Oficina de Tutoría de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

TABLA Nº. 48

Me siento apoyado en mi labor como tutor por la Oficina de Tutoría de la UCSM de Arequipa

		Me siento apoyado en el ejercicio de mi labor como tutor	Cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria.
Me siento apoyado en el ejercicio de mi labor como tutor	Correlación de Pearson	1	,713**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	13	13
Cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria.	Correlación de Pearson	,713**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	13	13

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla Nª 48 según la prueba de chi cuadrado, muestra que el docente tutor se siente apoyado en el ejercicio de su labor por la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria, ya que la relación es significativa de 0, 713 en el Rango de Alto.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº. 49

He asistido a cursos de formación de tutores organizado por la Oficina de Tutoría de la UCSM de Arequipa

		He asistido a curso de formación de tutores	Cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria.
He asistido a curso de formación de tutores	Correlación de Pearson	1	,686**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	13	13
Cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria.	Correlación de Pearson	,686**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	13	13

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla Nª 49 según la prueba de chi cuadrado, muestra que el docente tutor ha asistido a cursos de formación de tutores organizado por la Oficina de Tutoría y por ello su perfil de satisfacción es Satisfactorio, ya que la relación es significativa de 0,686. En el rango de moderado.

TABLA Nº. 50

En mi centro de labor la acción tutorial está bien organizada y planificada por la Oficina de Tutoría de la UCSM de Arequipa

		En mi centro de labor la acción tutorial está bien organizada y planificada	Cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria.
En mi centro de labor la acción tutorial está bien organizada y planificada	Correlación de Pearson	1	,690**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	13	13
Cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria.	Correlación de Pearson	,690**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	13	13

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla Nª 50 según la prueba de chi cuadrado, muestra que la acción tutorial está bien organizada y planificada por la oficina de tutorial de la UCSM y por ello su perfil de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

satisfacción es Satisfactorio, ya que la relación es significativa de 0,690. En el rango de Moderado.

TABLA Nº. 51

Me gustaría que la Oficina de Tutoría de la UCSM de Arequipa me seleccione como tutor el semestre que viene

		Me gustaría ser tutor el semestre que viene	Cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria.
Me gustaría ser tutor el semestre que viene	Correlación de Pearson	1	,765**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	13	13
Cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria.	Correlación de Pearson	,765**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	13	13

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla Nª 51 según la prueba de chi cuadrado, muestra que el docente tutor a pesar de las dificultades del ejercicio de la acción tutorial, le gustaría que la Oficina de Tutoría de la UCSM, vuelva a seleccionarlo para ser tutor el semestre que viene, y por ello su perfil de satisfacción es Satisfactorio, ya que la relación es significativa de 0,765. En el rango de Alto.

TABLA Nº. 52

La atención recibida por el tutor y su actitud para resolver dudas y problemas del tutorado

		La atención que recibiste por parte del tutor fue	Cómo te sientes frente a la actitud del/a tutor/a a la hora de ofrecer resolver dudas y problemas
La atención que recibiste por parte del tutor fue	Correlación de Pearson	1	-,608**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	310	310
Cómo te sientes frente a la actitud del/a tutor/a a la hora de ofrecer resolver dudas y problemas	Correlación de Pearson	-,608**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	310	310

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla Nª 52 según la prueba de chi cuadrado, muestra que la atención recibida por el tutor fue Buena y la actitud demostrada hacia el tutorado para resolver sus dudas, ha permitido que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

su perfil de satisfacción como estudiante sea Satisfactoria, ya que la relación es significativa de 0,608. En el rango de Moderado.

E2. Correlaciones entre el nivel de satisfacción del estudiante tutorado con la labor realizada por el tutor de la UCSM de Arequipa.

TABLA Nº. 53

La atención recibida por el tutor y su actitud a la hora de ofrecer información y orientación a sus tutorados

		La atención que recibiste por parte del tutor fue	Cómo te sientes frente a la actitud del/a tutor/a a la hora de ofrecer información y orientación
La atención que recibiste por parte del tutor fue	Correlación de Pearson	1	-,643**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	310	310
Cómo te sientes frente a la actitud del/a tutor/a a la hora de ofrecer información y orientación	Correlación de Pearson	-,643**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	310	310

La Tabla Nª 53 según la prueba de chi cuadrado, muestra que la atención recibida por el tutor fue Buena y la actitud demostrada hacia el tutorado para entregar la información ha permitido que su perfil de satisfacción como estudiante sea Satisfactoria, ya que la relación es significativa de 0,643. En el rango de Moderado.

TABLA Nª. 54

Liderazgo del tutor y su relación con los tutorados

		Conoce personalmente a cada uno de los tutorados	Promueve el liderazgo democrático en su grupo de tutorados
Conoce personalmente a cada uno de los tutorados	Correlación de Pearson	1	,664*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	13	13
Promueve el liderazgo democrático en su grupo de tutorados	Correlación de Pearson	,664*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	13	13

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla Nª 54 según la prueba de chi cuadrado, muestra que el docente tutor al promover un liderazgo democrático en su grupo de tutorados, le permite conocer a cada uno de ellos lo que ha

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

permitido que el perfil de satisfacción del estudiante sea satisfactorio, ya que la relación es significativa de 0,664. En el rango de Alto.

Discusión

El procesamiento estadístico de la información se trabajó con ayuda del paquete estadístico SPSS versión 23 y del programa Excel Básico.

Los resultados son los siguientes:

Respecto al Primer Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción que tiene el docente universitario, respecto de la Oficina de Tutoría de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa 2016. Podemos concluir de acuerdo a los resultados registrados en la tabla Nº34 donde se registran 19 situaciones relacionadas con su labor tutorial y basados en las respuestas más frecuentes, se aplicó la medida de Tendencia Central Media Aritmética, obteniendo la alternativa "Poco Satisfecho" un promedio de 24.3%, por las siguientes situaciones: En la universidad donde actualmente trabajo un 47% (6) manifestó que la acción tutorial no está bien organizada y planificada (véase tabla 19); un 31% (4) manifestó que ser tutor les crea situaciones de ansiedad o estrés (véase tabla 27); un 46% (6) manifestó que les gustaría que lo formaran para afrontar la labor tutorial (véase tabla 28); un 39% (5) manifestó que se encuentran con situaciones difíciles de resolver para las que no están preparados (véase tabla 29); un 23% (3) manifestó que les gustaría que les den capacitación en temas de actualidad para realizar su labor tutorial (véase tabla 31) y un 23% (3) manifestó que su grado de satisfacción está en la categoría de "Poco Satisfecho" por la atención recibida de la Oficina de Tutoría (véase tabla 33). En tanto que las situaciones que corresponden a la categoría de "Satisfecho" obtuvo un Media Aritmética de 23.5% cuando señalan que están preparados para hacer frente a la labor como tutor, que se sienten apoyados en su labor como tutor, que el crédito otorgado a la hora de tutoría es adecuado, que su labor es útil, que prefiere dar sus clases que abordar temas en tutoría. La brecha es angosta entre ambas alternativas. La Tutoría Universitaria es un servicio que completa la acción educativa en el sentido de acompañar al estudiante en el logro de la madurez personal tanto para el afrontamiento de las crisis propias del desarrollo como para propiciar el despliegue pleno de su potencial. Facilita el afianzamiento de la identidad del estudiante basado en valores, preferencias y capacidades. El

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

servicio de Tutoría en la Universidad Católica de Santa María tiene como finalidad: Promover y Fortalecer la formación del estudiante para lograr su Desarrollo Integral orientando la utilización plena de sus potencialidades y habilidades. La tutoría se realiza de manera individual y grupal, mediante procesos de acompañamiento y ayuda técnica en la adquisición de competencias y capacidades académicas, profesionales y personales.

Según la tabla Nº33 que contiene datos sobre el grado de satisfacción con respecto a la Oficina de Tutoría, el 31% (4) se sienten Satisfechos, el 8% (1) Bastante Satisfechos y 23% (3) Muy Satisfecho actitud que se incrementará porque actualmente en el año 2017, la Oficina de Tutoría Universitaria viene ejecutando un Plan de Trabajo para Pasantía en tema de Tutoría Universitaria, para internalizar en los profesionales que la tutoría es un servicio que complementa la acción educativa. Ayuda a afianzar la identidad del estudiante basado en valores. Es una intervención de apoyo y ayuda al desarrollo máximo de las potencialidades y capacidades, del estudiante que involucra el compromiso personal y profesional del docente.

Podemos concluir de acuerdo a los resultados registrados en la tabla Nº32 que un 23% (3) manifestó que se encuentran poco satisfechos con dicha labor y que no les gustaría ser tutores el semestre que viene, ya que declaran que se sienten satisfechos con la labor realizada, dando cumplimiento a lo normado en el art. 15º del Reglamento de Tutoría referido a las funciones del tutor, tareas como: Presentar su programación de acciones tutoriales y el informe mensual con evidencias de las actividades realizadas en el plazo señalado oportunamente. Programar, ejecutar, evaluar mensualmente, sobre las actividades de tutoría realizadas con los estudiantes de aula asignados a su cargo. Llevar el registro de su tutorados en un formato adecuado, controlando su asistencia y rendimiento. Participar en las reuniones convocadas por la Jefatura de la Oficina de Tutoría y sus Coordinadores de Escuelas Profesionales. Realizar permanentemente el seguimiento académico a sus tutorados. Brindar orientación y consejería individual y/o grupal en forma presencial y/o virtual, en las áreas personal, social y académica. Realizar actividades de formación complementaria, como: eventos culturales, recreativos, artísticos, deportivos, sociales y otros.

Respecto del segundo objetivo: Identificar el nivel de satisfacción que tiene el estudiante universitario respecto de la labor tutorial del docente tutor de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa 2016. Podemos concluir de acuerdo a los resultados registrados en

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

la tabla Nº47 donde se registran cuatro situaciones relacionadas con la satisfacción del estudiante con la acción tutorial y basados en las respuestas más frecuentes, se aplicó la medida de Tendencia Central Media Aritmética, obteniendo la alternativa "Satisfecho" un promedio de 38,3% por las siguientes situaciones: Que la actitud del tutor a la hora de ofrecer información y orientación les produce satisfacción (véase tabla 43); que la actitud del tutor a la hora de resolver dudas y problemas les produce satisfacción (véase tabla 44); que guarda relación con el cumplimiento de las actividades realizadas por el tutor cuando promueve el liderazgo en su grupo de tutorados (véase tabla 14); que les agrada la accesibilidad al tutor (véase tabla 45) y que la tutoría les es útil (véase tabla 46); situaciones que guardan relación con las actividades que realiza el tutor (véase tabla 14) cuando dice que sí conoce personalmente a cada uno de los tutorados; que realiza el diagnóstico de los hábitos, estrategias y técnicas de estudio de su grupo; cuando colabora con el orientador educativo; cuando mantiene contacto con el cuerpo docente para informarles los resultados de su acción tutorial; cuando promueve el liderazgo democrático con su grupo y cuando estudia el rendimiento académico de sus tutorados. En tanto que las situaciones que corresponden a la categoría "Poco Satisfecho" obtuvo una Media Aritmética de 23,3% y "Nada Satisfecho" 7,8% cuando señalan que no están preparados para hacer frente a la labor como tutor, que no se sienten apoyados en su labor como tutor, que el crédito otorgado a la hora de tutoría no es adecuado, que su labor no es útil, que prefieren dar sus clases que abordar temas en tutoría.

La tutoría universitaria es un servicio que completa la acción educativa en el sentido de acompañar al estudiante en el logro de la madurez personal tanto para el afrontamiento de las crisis propias del desarrollo como para propiciar al despliegue pleno de su potencial. Facilita el afianzamiento de la identidad del estudiante basado en valores, preferencias y capacidades.

El servicio de Tutoría en la Universidad Católica de Santa María tiene como finalidad Promover y Fortalecer la formación del estudiante para lograr su Desarrollo Integral, orientando la utilización plena de sus potencialidades y habilidades. La tutoría se realiza de manera individual y grupal, mediante procesos de acompañamiento y ayuda técnica en la adquisición de competencias y capacidades académicas, profesionales y personales.

Según las autoridades de la Oficina de Tutoría Universitaria año 2016, mencionan que les interesa particularmente el desarrollo de estrategias para el aprendizaje, la autoestima, el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

autocontrol, el manejo de las relaciones interpersonales, las habilidades para la solución de problemas y la toma de decisiones; el trabajo cooperativo y solidario, así como el desarrollo vocacional, profesional y espiritual.

Según la tabla Nº42 que contiene datos sobre el grado de satisfacción con la labor realizada por el tutor, más del 50 por ciento optaron por la alternativa "Satisfecho" estando en mejores condiciones la Escuela Profesional de Educación con un 56%.

Respecto del Tercer Objetivo: Relacionar los resultados del nivel de satisfacción del docente respecto de la Oficina de Tutoría y del Estudiante Universitario con la labor tutorial del docente tutor de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa 2016.

Podemos concluir de acuerdo a los resultados que hay una correlación moderada en las siguientes situaciones: Tabla Nº52 nivel de significancia de **0,608** entre la atención recibida por el tutor y su actitud para resolver dudas y problemas del tutorado; tabla Nº53 nivel de significancia **0,643** entre la atención recibida por el tutor y su actitud a la hora de ofrecer información y orientación a sus tutorados; tabla Nº54 nivel de significancia **0,664** entre liderazgo del tutor y su relación con los tutorados; tabla Nº49 nivel de significancia de **0,686** entre asistencia a cursos de formación de tutores organizados por la Oficina de Tutoría; tabla Nº50 nivel de significancia de **0,690** entre la planificación y la organización de la acción tutorial por el accionar de la oficina de tutoría; resultados relacionados al Art. 10º del Manual de Funciones del Tutor Universitario donde el jefe de la Oficina de Tutoría Universitaria cumple las funciones: a. Planifica, coordina, ejecuta y controla las actividades de la Oficina de Tutoría Universitaria dentro y fuera de la universidad; b. Coordina con los señores Decanos de Facultad y/o Directores de Escuelas Profesionales a fin de optimizar la labor de los tutores; c. Eleva al Vicerrectorado Académico la programación semestral de las actividades de tutoría, así como los informes respectivos.

Verificación de la hipótesis.

En el presente trabajo de investigación, el actual estudio evidencia, que el nivel de satisfacción que tiene el docente universitario respecto de la Oficina de Tutoría, está en el nivel "Poco Satisfecho" y el nivel de satisfacción del estudiante universitario con respecto al rol de su profesor tutor es "medianamente positivo" con tendencia a "positivo". Por tanto, como

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

resultado de la investigación, se ha comprobado a través del análisis chi cuadrado la correlación es moderada entre ambas variables.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El nivel de satisfacción que tiene el docente universitario respecto de la Oficina de Tutoría es "Poco Satisfactorio" por las siguientes razones: La Oficina de Tutoría no está bien organizada y planificada; que ser tutor les crea ansiedad y estrés; que se encuentran con situaciones difíciles de resolver concluyendo que les gustaría que les den capacitación en temas de actualidad para realizar su labor tutorial.

SEGUNDA: El nivel de satisfacción que tiene el estudiante universitario respecto de la labor tutorial del docente tutor es "Satisfactorio", por las siguientes razones: por la actitud del tutor a la hora de ofrecer información y orientación; por la actitud del tutor al resolver dudas y problemas situaciones que guardan relación con las actividades realizadas por el tutor como, conocer personalmente a cada uno de los tutorados, cuando colabora con el orientador educativo, cuando promueve el liderazgo con sus estudiantes etc.

TERCERA: Existe correlación moderada entre el nivel de satisfacción del docente respecto de la Oficina de Tutoría y del estudiante con la labor tutorial del docente tutor con puntajes de significancia superior a 0,60 comprobándose la hipótesis. A través del estadígrafo chi cuadrado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

SUGERENCIAS

1. A las Jefaturas de las Oficinas de Tutoría Educativa de las Universidades, para que incluyan en su planificación estratégica la hora de tutoría con el valor de 3 créditos para que se cree un espacio educativo donde el docente tutor pueda realizar orientación, consejería personal y grupal a sus estudiantes, con apoyo de talleres vivenciales, las TICs y pasantías; con la finalidad de desarrollar en los estudiantes y docentes sus competencias blandas.

2. A los docentes tutores universitarios, para que coadyuven con su involucramiento en la formación integral de su grupo de tutorados asistiendo a la capacitación organizada por la Oficina de Tutoría Universitaria, dirigida a autoridades educativas de las diferentes facultades, para que incluyan en su planificación estratégica un curso de perfeccionamiento en Tutoría y Liderazgo Pedagógico en apoyo a los estudiantes.

3. A los jóvenes universitarios para que asistan a la hora de tutoría y logren a través de talleres vivenciales desarrollar habilidades blandas que son el resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen a una persona dada a relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros. Es, por tanto, un componente muy apreciado en la actualidad, pues, posibilita el buen funcionamiento de las instituciones y de los equipos de trabajo.

4. Se sugiere que otros investigadores, tomen las variables del presente estudio para que puedan realizar futuras investigaciones al respecto.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

DISEÑO METODOLÓGICO DE UN PLAN TUTORIAL UNIVERSITARIO

Resumen

Partimos de que la tutoría debería ir más allá de la resolución de dudas en unas determinadas asignaturas, incorporando una concepción amplia de la orientación que considere aspectos académicos, personales y profesionales. Las dificultades de integración y adaptación del estudiante en la universidad, la elección de asignaturas, los itinerarios curriculares, las prácticas en centros, las necesidades educativas, el desarrollo personal y su autoestima, conocimiento, autodesarrollo y autorrealización, entre otras cuestiones, deberían asumirse desde la acción tutorial. Consideramos así que una manera adecuada de organizar la orientación al estudiante durante los estudios puede ser mediante el desarrollo de Planes de Acción Tutorial.

Palabras clave: Tutoría, Acción tutorial, tutoría a distancia, tutoría virtual, PAT.

I. Introducción

El Plan de Acción Tutorial es un documento de carácter aplicativo, de gestión institucional, que plasma la organización de la tutoría en una titulación o facultad, recogiendo acciones de soporte y asesoramiento al estudiante.

Debe ayudar a la toma de decisiones del estudiante en cuestiones como la adaptación a los estudios universitario; la elección de asignaturas y la configuración del propio curriculum académico; la mejora del éxito y el rendimiento académico; la transición hacia la vida profesional activa; o la continuidad en estudios de tercer ciclo; entre otras. Los elementos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

principales que debe incorporar se vinculan a la detección de necesidades, la concreción de objetivos, las tipologías tutoriales, los aspectos organizativos y la evaluación.

Un PAT puede incorporar diversas tipologías de tutorías dependiendo de la modalidad considerada, el contenido desarrollado, los agentes participantes, el formato y/o los destinatarios. Así, algunas de las modalidades tutoriales más relevante suelen ser:

Tutoría académica: para atender y orientar al estudiante en aquellos aspectos vinculados con las asignaturas que cursa (resolución de dudas, incidencias, dificultades, etc.)

Tutoría personalizada: a partir de una relación personal y directa entre docente y estudiante, puede contemplar aspectos diversos sobre el desarrollo personal, académico y profesional del estudiante.

Tutoría entre iguales: caracterizada por el asesoramiento que estudiantes de cursos superiores y, por lo tanto, con experiencia en la titulación, proporcionan a compañeros de cursos inferiores y la

Tutoría virtual: la utilización de la Red es un recurso versátil de gran potencialidad y utilidad para cuestiones relacionadas con el aprendizaje y la orientación del estudiante; y puede complementar a las anteriores modalidades.
La Oficina de Tutoría universitaria debe desarrollar todas estas modalidades.

II. Justificación

El éxito de un Plan de Acción Tutorial depende de su contenido y filosofía, de la manera cómo se organiza, de su coherencia con las políticas institucionales donde se ubica, de la adopción de las condiciones adecuadas y de la fidelidad a las fases que cualquier proceso de innovación educativa debe considerar.

El proceso de construcción de un Plan de Acción Tutorial debe así situarse en la perspectiva de la innovación institucional, fomentando el debate y la reflexión-acción-reflexión al servicio de las personas y de la mejora de las organizaciones. Promover un cambio institucional como el que representa la implantación de un Plan de Acción Tutorial, es complejo, ya que la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

historia y la realidad institucionales están configuradas por múltiples subsistemas relacionados y que implican distintos niveles de cambio. Un cambio de tal magnitud afecta a la macro estructura de la institución, pero, también a la micro (órganos, personas, unidades, etc.), abarcando ámbitos distintos (pedagógico, organizativo, didáctico y otros). Por eso, es preciso conocer el contexto de actuación desde la contrastación de la evaluación ¿qué pasa?, la investigación ¿por qué pasa? Y la innovación ¿qué cambiar?, además, un Plan de Acción Tutorial, en tanto estrategia de cambio, debiera considerar la voluntad personal y política por el cambio, la formación, los recursos y la profesionalidad, o lo que es lo mismo, el querer, el poder, el saber y el saber hacer. Considerar estos aspectos, sin duda, comporta transformaciones varias para las organizaciones.

El óptimo desarrollo de un PAT en el contexto universitario debiera verse favorecido por algunas de las condiciones que destacamos aquí: Clima humano positivo, consenso entre personas, procesos de calidad, compromiso personal, progresividad, sinergias entre apoyos externos e internos pensando y practicando la colaboración para avanzar en propuestas comunes e intereses compartidos.

Estos factores, también otros, pueden incidir con fuerza en el proceso de iniciación de un PAT.

III. Marco Teórico

A. El Plan de Acción Tutorial

El PAT es un documento de carácter aplicativo, de gestión institucional, que plasma la organización de la tutoría en una titulación o facultad, recogiendo acciones de soporte y asesoramiento al estudiante. Debe ayudar a la toma de decisiones del estudiante en cuestiones como la adaptación a los estudios universitarios; la elección de asignaturas y la configuración del propio curriculum académico; la mejora del éxito y el rendimiento académico; la transición hacia la vida profesional activa; o la continuidad en estudios de tercer ciclo; entre otras.

B. Aspectos Organizativos del Plan de Acción Tutorial

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Los aspectos organizativos resultan fundamentales para la efectividad de un PAT, ya que una óptima organización puede garantizar su continuidad y viabilidad. Un plan de este tipo requiere de dirección y coordinación de los diferentes agentes y programas, establecer un calendario de actuación, seleccionar y formar a tutores, estudiantes –asesores y otros agentes; coordinar servicios y programas específicos de ayuda; evaluar su puesta en práctica para detectar disfunciones y establecer mecanismos y estrategias de regulación. En ésta línea, también implica tomar decisiones sobre su alcance, destinatarios, modalidades tutoriales que va a considerar y momentos que serán prioritarios. La tabla Nº1 especifica algunas modalic momentos c

CUADRO 1. Momentos y Acciones Tutoriales.

CUADRO 1. Momentos y Acciones Tutoriales.

Momentos Priorizados	Acciones específicas según el momento	Acciones con continuidad a lo largo de los estudios
Acogida de nuevos estudiantes.	▪ Jornada de acogida y recibimiento. ▪ Asignatura introductoria a los estudios. ▪ Tutoría entre iguales. ▪ Coordinación del primer curso. ▪ Otras	▪ Tutoría académica. ▪ Tutoría personalizada. ▪ Sesiones de refuerzo sobre estrategias de aprendizaje. ▪ Otras.
Orientación durante la carrera	▪ Tutorías a cargo de un docente-tutor. ▪ Sesiones puntuales de soporte al estudio. ▪ Otras.	▪ Tutoría académica. ▪ Tutoría personalizada. ▪ Otras
Orientación para la salida de la universidad	▪ Jornadas informativas para las prácticas. ▪ Tutorías de prácticas en empresas e instituciones. ▪ Tutorías en grupo. ▪ Otras.	▪ Tutoría académica. ▪ Tutoría personalizada. ▪ Otras.

Por último, el diseño de un PAT, su puesta en marcha y los resultados obtenidos deben ser objeto de seguimiento y evaluación, para comprobar la adecuación del proceso seguido y la consecución de los objetivos previstos, como mecanismo de mejora y optimización.

Sería importante que la evaluación considerara las aportaciones de los estudiantes, por ser los destinatarios y beneficiarios principales del Plan; el punto de vista de los tutores, por ser conocedores de las incidencias, los problemas y las disfunciones; y una visión institucional procedente de las personas coordinadoras del propio Plan y de los estudios.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Para ello, podrían emplearse instrumentos y momentos diversos, pero, especialmente, cabría determinar el objeto de la evaluación que puede tomar como referentes a los objetivos propuestos, las modalidades y las acciones consideradas, la selección de tutores, el soporte proporcionado, los recursos destinados u otras. En cualquier caso, no habría que perder de vista que el esfuerzo debe dedicarse a la mejor utilidad de las acciones tutoriales y del Plan para los estudiantes.

IV. Proceso Metodológico

La metodología que se seguirá para la elaboración de un Plan de Acción Tutorial será en grupos cooperativos, por lo que la clase se encontrará dispuesta en equipos cooperativos y heterogéneos.

El diálogo, las conversaciones, alcanzan un nivel de poder importante para compartir, escuchar, aprender, discernir, reflexionar, crear, proponer, cambiar y mejorar, porque la implantación de un PAT como proceso de cambio que incorpora un conjunto de actuaciones vinculadas a su construcción, desarrollo y evaluación, puede guiarse a través de algunas fases que mejoren las posibilidades de éxito del mismo.

V. Objetivos

- ✓ Facilitar la integración académica de los estudiantes en el contexto universitario y fomentar su participación en la vida universitaria y en los órganos de participación y gestión.
- ✓ Orientar a los estudiantes en la disponibilidad y uso de los recursos para el aprendizaje.
- ✓ Ofrecer apoyo a los estudiantes para configurar su proyecto académico y profesional. Orientar a los estudiantes sobre opciones de inserción laboral y formación continuada.

VI. Formulación de la propuesta

6.1 Población a la que va dirigida

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Funcionarios de primera línea de la UCSM y sus más cercanos colaboradores de los mandos medios, concretamente a 35 personas comprendidas entre los 40 y 60 años de edad.

6.2 Temporalización

La duración para la elaboración del Plan de Acción Tutorial será de un mes completo, concretamente se realizará en el último mes del año 2017 y tendrá un total de cuatro sesiones, lo que implica la realización de una sesión por semana de acuerdo a los objetivos planteados.

6.3 Cronograma

A continuación, se presentará un cronograma donde se mostrará el número de sesiones, los objetivos que se trabajan en cada una de ellas y las actividades propuestas para conseguirlos.

CUADRO Nº2. Cronograma

Sesiones	Objetivos	Actividades
SESION 1 • Acogida de nuevos estudiantes.	• Ofrecer apoyo e información a los tutorados sobre los diferentes servicios y actividades que se desarrollan en la universidad y en la facultad.	• Jornada de acogida y recibimiento. • Asignatura introductoria a los estudios. • Tutoría entre iguales. • Coordinación del primer curso.
SESION 2 • Orientación durante la carrera.	• Facilitar el desarrollo de habilidades y estrategias de aprendizaje. • Fomentar la participación del estudiante en actividades que supongan una mejora en su formación.	• Tutorías a cargo de un docente-tutor. • Sesiones puntuales de soporte al estudio. • Otras.
SESION 3	• Identificar aquellos aspectos que interfieren en	• Jornadas informativas para las prácticas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

• Orientación para la salida de la universidad	el desempeño académico del estudiante y canalizar a los servicios correspondientes.	• Tutorías de prácticas en empresas e instituciones. • Tutorías en grupo. • Otras.

6.4 Desarrollo de las sesiones

1ª SESIÓN: Acogida de nuevos estudiantes.

El objetivo de la primera sesión del programa será: "Ofrecer apoyo e información a los tutorados sobre los diferentes servicios y actividades que se desarrollan en la universidad y en la facultad".

Desarrollo

- ❖ Apoyar y orientar al estudiante en su proceso de formación integral.
- ❖ Favorecer la integración del estudiante de nuevo ingreso en el centro y en la universidad.
- ❖ Evitar el sentimiento de aislamiento y soledad del estudiante del primer curso.
- ❖ Identificar las dificultades que se presentan en los estudios y analizar las posibles soluciones.
- ❖ Fomentar y canalizar hacia el uso de las tutorías académicas.
- ❖ Asesorar al estudiante para la toma de decisiones con respecto a las opciones de formación académica que brinda la universidad de cara a la elección de su itinerario curricular.
- ❖ Incitar al estudiante a la participación en la institución.
- ❖ Desarrollar la capacidad de reflexión, diálogo, autonomía y la crítica en el ámbito académico.
- ❖ Detectar problemáticas en la organización e impartición de las asignaturas del primer curso de interés para el equipo directivo de la universidad.

2ª SESION: Orientación durante la carrera.

Los objetivos de la segunda sesión del programa serán "Facilitar el desarrollo de habilidades y estrategias de aprendizaje" y "Fomentar la participación del estudiante en actividades que supongan una mejora en su formación".

Desarrollo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- ❖ Facilitar la adaptación y el conocimiento del estudiante acerca de la estructura y dinámica de funcionamiento de la titulación en la que se ha matriculado, de la escuela y de la universidad.
- ❖ Informar al estudiante sobre cuestiones académicas y profesionales que le permitan preparar, de manera planificada y responsable su futuro personal, académico y profesional.
- ❖ Realizar el seguimiento académico personalizado de los estudiantes, asistiéndolos en la consecución de una mejor formación.
- ❖ Desarrollar la capacidad de reflexión, diálogo, autonomía y la crítica en el ámbito académico.
- ❖ Detectar problemáticas en la organización e impartición de las asignaturas del primer curso de interés para el equipo directivo de la universidad.

3ª SESION: Orientación para la salida de la universidad.

El objetivo de la tercera sesión será: "Identificar aquellos aspectos que interfieren en el desempeño académico del estudiante y canalizar a los servicios correspondientes".

Desarrollo

- ❖ Facilitar la integración académica de los estudiantes en el contexto universitario y fomentar su participación en la vida universitaria y en los órganos de participación y gestión.
- ❖ Orientar a los estudiantes en la disponibilidad y uso de los recursos para el aprendizaje.
- ❖ Ofrecer apoyo a los estudiantes para configurar su proyecto académico y profesional
- ❖ Orientar a los estudiantes sobre opciones de inserción laboral y formación continuada.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ ROJO, V. & A. LÁZARO (2002). Calidad de las Universidades y Orientación Universitaria. Archidona (Málaga): Aljibe

ALVES H. y RAPOSO M. (2005): La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior. Universidade da Beira Interior, Dpto. de Gestão e Economia, Covilhã (Portugal) http:// econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf. (abril 2006).

ARGOS, J.; García del Dujo, Á.; Romero, C. y Vera, J. (2011) Autonomía y responsabilidad en el contexto de la escuela. Ponencia presentada al XXX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación, bajo el título «Autonomía y respons

CANO, R. (2008) La tutoría universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 22 (1), 17-20

CANO, R. (2009) Tutoría universitaria y aprendizaje por competencias. ¿Cómo lograrlo? Revista Electrónica Interuniversitaria del Profesorado, 12 (1), 181-204.

CASTILLO, G. (2000). De la Universidad al puesto de trabajo. Madrid: Pirámide.

CHA, K. H. (2003). Subjective Well-Being among College Students. Social Indicators Research, 62 (1), 455-477.

CLIFTON, R., Etcheverry, E., Hasinoff, S. y Roberts, L. (1996). Measuring the Cognitive Domain of the Quality of Life of University Students. Social Indicators Research, 38 (1), 29-52.

DELORS, J. (1997) La educación encierra un tesoro. París, UNESCO.

DÍAZ, F. (2000) Mentoring: Una relación de confianza. Capital Humano, 137, 72-74

DISCH, W. B., Harlow, L. L., Campbell, J. F. y Dougan, T. R. (2000). Student Functioning, Concerns, and Socio-Personal Well-Being. Social Indicators Research, 51 (1), 41-74..

DUQUE, L. (2003), "La satisfacción del usuario del servicio 'formación educativa universitaria", en *Economía de la educación AEDE XII: 18 y 19 septiembre*, coord. por Rafael Zorrilla y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

María Jesús San Segundo, Universidad Carlos III, Madrid, pp. 88-99. Extraído de http://www.encarta.es.msn.com/Recuperado 05/07/2016

FERNÁNDEZ-SALINERO, C. (2008) Modalidades de formación en las organizaciones, en Pineda, P. (coord.) La gestión de la formación en las organizaciones. Barcelona, Ariel, 115-148.

FLORES R. C. (2006). El Programa Alcanzando el Éxito en Secundaria: ¿qué hemos aprendido?. En R.

FLORES, R.C. & Macotela, S. (autor) Problemas de aprendizaje en la adolescencia: Experiencias 17 en el Programa Alcanzando el Éxito en Secundaria (15-32). Facultad de Psicología. México: UNAM.

FRY, H. ET AL. (1999). A handbook for teaching and learning in higher education. Londres: Kogan Page.

GALLEGO, S. (1999). Cómo planificar el desarrollo profesional. Barcelona: Laertes

GARCÍA Nieto, N. (2008) La función tutorial de la Universidad en el actual contexto de la Educación Superior. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 22 (1), 21-48

GÓMEZ FRANCO, J. C. (s/f): Calidad Educativa y Mejora Continua. Universidad Autónoma de Baja California, Fac. de Ciencias Químicas e Ingeniería. Monografías.Com www.monografias.com/trabajos1 (junio 2006).

GOODLAND, S. (1995). Students as tutors and mentors. Londres: Kogan Page.

http://www.tutoria.unam.mx/sextoencuentro/files/TOGA71_PE2R4_254.pdf

http://www.tutoriaaprendizajeadolescentes.org/tutores/CACPT.pdf

HASHUEL, P. (2010) El coaching llega a la educación. Bilbao, Desclée de Brouwer

HERNÁNDEZ Franco, V. y Torres, J. (2005) La acción tutorial en la Universidad. Informe técnico. Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.

KOTLER, P. Dirección de Marketing. Edición Milenio. 2001 México. D. F: Pearson Educación.

LÁZARO, A. (1997). "La acción tutorial de la función docente universitaria". En P. APODACA & C. LOBATO, Calidad en la Universidad: Orientación y Evaluación. Barcelona: Laertes, 71-101.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

MAGGINO, F. y SHIFINI D'Andrea, S. (2003). Different Scales for Different Survey Methods: Validation in Measuring the Quality of University Life. En M. J. Sirgy, D. Rahtz y A. C. Samli (Eds.), Advances in Quality-of-Life Theory and Research, 233-256. Dordrecht (Holanda): Kluver Academic Publishers

MARIANO, R. de (1999) Un cuento de management y coaching. Capital Humano, 127, 28-32.

MARTÍNEZ González, J. A. (2011) La orientación y la tutoría en el Espacio Europeo de Educación Superior. Cuadernos de Educación y Desarrollo, 23 (3), 1-39

MICHAVILA, F. y García Delgado, J. (eds.) (2003) La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la Universidad. Madrid, Comunidad de Madrid, Dirección General de Universidades.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN (s/f) Tutoría y orientación Educativa. Recuperado de http://tutoria.minedu.gob.pe/assets/propuesta-para-el-desarrollo-de-la-estrategia-de-orientacion-entre-estudiantes.pdf, el dia 26.07.2019

NADIRI, H., KANDAMPULLY, J. y HUSSAIN, K, (2009). Students' Perceptions of Service Quality in Higher Education. Total Quality Management, 20 (5), 523-535.

NOVO, M. (2007) El desarrollo sostenible. Su dimensión ambiental y educativa. Madrid, UNESCO-Prentice Hall

PILCHER, J. J. (1998). Affective and Daily Event Predictors of Life Satisfaction in College Students. Social Indicators Research, 43 (3), 291-306.

RODRÍGUEZ Espinar, S. (coord.) (2004) Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción. Barcelona, Octaedro

RUEDA, M. (2010).Autoevaluación y autonomía. Perfiles Educativos. 32 (130), pp. 3-6. UNAM. México

RUIZ Corbella, M.; Escámez, J.; Bernal, A. y Gil, F. (2011) Autonomía y responsabilidad en los contextos socioeducativos del siglo xxi. Ponencia presentada al XXX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación, bajo el título «Autonomía y responsabilidad. Contextos de aprendizaje y educación en el siglo xxi». Barcelona. Octubre.

SAM, D. L. (2001). Satisfaction with Life among International Students. An Exploratory Study. Social Indicators Research, 53, 315-337

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

SOBRADO FERNÁNDEZ Plan de acción tutorial en los centros docentes universitarios: el rol del profesor tutor

SOBRADO, L. (2002). Diagnóstico en Educación. Madrid: Biblioteca Nueva

VÁEZ, M. Kristenson, M. y Laflamme, L. (2004). Perceived Quality of Life and SelfRated Health among First-Year University Students. Social Indicators Research, 68(2), 221-234.

VALVERDE, A.; Ruiz de Miguel, C.; García Jiménez, E. y Romero, S. (2003-2004) Innovación en la orientación universitaria: La mentoría como respuesta. Contextos Educativos, 6-7, 87-112.

VICERRECTORA ACADÉMICA, Oficina de Autoevaluación Institucional. 2003. Encuesta 2003, "Grado de Satisfacción de los estudiantes de pregrado UAch". Universidad Austral de Chile.

WITMEr, J. M. y SWEENEY, T. J. (1992). A Holistic Model for Wellness and Prevention over the Life Span. Journal of Counseling and Development, 71, 140-148

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Anexo 1

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL DOCENTE TUTOR

Indicaciones: Docente Tutor, encierra en un círculo la respuesta que consideres se relaciona con tu trabajo tutorial.

1. De las actividades siguientes encierre en un círculo su respuesta.

Actividades	Respuesta		
1. En los grupos de primer ingreso se imparte el curso de inducción favoreciendo la integración de los estudiantes.	Si	a veces	No
2. Conoce personalmente a cada uno de los tutorados	Si	a veces	No
3. Realiza el diagnóstico de los hábitos, estrategias y técnicas de estudio de su grupo.	Si	a veces	No
4. Colabora con el orientador educativo en diagnóstico de las áreas y eventos de formación extracurricular (cursos, talleres, seminarios, etc.)	Si	a veces	No
5. Entrevista a los estudiantes de alta necesidad	Si	a veces	No
6. Deriva a los estudiantes de alta necesidad al Dpto. de psicología	Si	a veces	No
7. Convoca cuando es necesario, a los padres de familia del grupo donde realiza la tutoría	Si	a veces	No
8. Mantiene contacto continuo con el cuerpo docente perteneciente al grupo en el cual es tutor, para infórmale los resultados de su acción tutorial	Si	a veces	No
9. Promueve el liderazgo democrático en su grupo de tutorados	Si	a veces	No
10. Llena los instrumentos de diagnóstico, seguimiento, evaluación e informes, entregándolos al responsable de orientación educativa en tiempo y forma	Si	a veces	No
11. Revisa Kardex (hoja de notas) para conocer la situación académica de sus tutorados	Si	a veces	No
12. Colabora en el diagnóstico de necesidades, intereses y preferencias de los estudiantes de semestres avanzados (si su grupo pertenece a estos)	Si	a veces	No
13. Estudia el rendimiento académico de su grupo	Si	a veces	No

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2. Cuál es tu perfil de satisfacción con la labor realizada como tutor

Nada satisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Actividades	1	2	3	4	5
1. Estoy preparado para hacer frente a la labor como tutor					
2. Me siento apoyado en el ejercicio de mi labor como tutor					
3. Siento que mi trabajo es recompensado					
4. He elegido por mí mismo ser tutor					
5. En mi centro de labor la acción tutorial está bien organizada y planificada					
6. El horario en el que desempeño el crédito de tutoría es adecuado					
7. Mi labor como tutor es realmente útil					
8. Prefiero dar clase de mi materia que afrontar temas de tutoría					
9. He asistido a curso de formación de tutores					
10. Coordino con mis compañeros en aspectos de mi labor como tutor					
11. Mi trabajo es reconocido por los estudiantes					
12. Me siento preparado para forma al os estudiantes en competencias					
13. Se tutor me crea situaciones de ansiedad o estrés					
14. Me gustaría que me formaran para afrontar la labor tutorial					
15. Me encuentro con situaciones difíciles de resolver para las que no estoy preparado					
16. Estoy satisfecho con mi forma de llevar a cabo la tutoría					
17. Me gustaría que me formaran para afrontar la labor tutorial					
18. Me gustaría ser tutor el semestre que viene					
19. Cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoría Universitaria.					

¡Muchas gracias!

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TUTORADO

Indicaciones: Estudiante Universitario, encierra en un círculo la respuesta que consideres se relaciona con la atención que el tutor brinda a los estudiantes. Te pedimos contestes con sinceridad.

1. ¿Con qué frecuencia solicitas la asesoría del tutor?

a) En ninguna ocasión
b) Menos de 5 ocasiones
c) Más de 5 ocasiones

2. La atención que recibiste por parte del tutor fue…

a) Excelente
b) Buena
c) Regular
d) Mala

3. ¿Qué tipo de situación resolviste con apoyo del tutor?

a) Académica
b) Personal
c) Familiar
d) Administrativa
e) Otras _____

En cuanto a las asesorías individuales

4. ¿El tiempo que se dedicó fue suficiente?
Si ( ) No ( )

5. ¿El lugar donde se impartió fue el adecuado?
Si ( ) No ( )

En cuanto a las actividades grupales

6. ¿El tiempo que se dedicó fue suficiente?
Si ( ) No ( )

7. ¿El lugar donde se impartió fue el adecuado?
Si ( ) No ( )

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

8. Cuál es tu perfil de satisfacción con la labor realizada por tu tutor

Nada satisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Actividades	1	2	3	4	5
9. ¿Cómo te sientes frente a la actitud del/a tutor/a a la hora de ofrecer información y orientación?					
10.¿Cómo te sientes frente a la actitud del/a tutor/a a la hora de resolver dudas y problemas?					
11.¿Cómo te sientes frente al grado de accesibilidad del/a tutor/a?					
12.¿Te es útil la tutoría?					

¡Muchas gracias!

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Anexo 2

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL DOCENTE TUTOR

U.E	1. Actividades realizadas como Tutor													2. Perfil de satisfacción en cuanto a su labor realizada como tutor																	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19
1	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
2	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
3	Si	Si	Si	Si	Si	Si	A veces	Si	Si	Si	A veces	Si	Si	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
4	Si	Si	Si	Si	Si	A veces	A veces	Si	Si	Si	A veces	Si	Si	satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
5	Si	Si	A veces	Si	Si	A veces	A veces	Si	Si	Si	A veces	Si	Si	satisfecho	Nada satisfecho	satisfecho	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	satisfecho	satisfecho	Nada satisfecho	satisfecho	Nada satisfecho	satisfecho	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Nada satisfecho
6	Si	Si	A veces	Si	Si	A veces	No	Si	Si	Si	A veces	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Nada satisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Nada satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
7	Si	Si	A veces	Si	Si	A veces	No	Si	Si	Si	A veces	Si	Si	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	Nada satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	satisfecho
8	Si	Si	A veces	A veces	Si	A veces	No	A veces	Si	A veces	No	A veces	Si	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	satisfecho	Nada satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho
9	A veces	A veces	A veces	A veces	Si	A veces	No	A veces	Si	A veces	No	A veces	Si	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho
10	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	No	A veces	Si	A veces	No	A veces	A veces	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho
11	A veces	No	No	No	A veces	No	No	No	Si	A veces	No	No	A veces	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
12	A veces	No	No	No	No	No	No	No	A veces	No	No	No	A veces	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
13	A veces	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TUTORADO

UE	1. Evaluación sobre la tutoría recibida			2. Evaluación sobre la disponibilidad de tiempo del tutor				3. Perfil de satisfacción en cuanto a la labor del tutor				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
1	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
2	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
3	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
4	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
5	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
6	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
7	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
8	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
9	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
10	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
11	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
12	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
13	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
14	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
15	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
16	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
17	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
18	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
19	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
20	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
21	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
22	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
23	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
24	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
25	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho
26	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
27	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
28	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
29	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
30	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho

31	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
32	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
33	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
34	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
35	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
36	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
37	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
38	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
39	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
40	En ninguna ocasión	Excelente	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
41	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
42	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
43	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
44	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
45	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
46	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
47	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
48	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
49	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
50	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
51	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
52	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
53	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
54	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
55	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
56	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
57	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
58	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
59	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
60	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
61	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
62	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
63	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
64	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
65	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
66	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
67	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
68	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
69	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
70	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho

71	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
72	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
73	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
74	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
75	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
76	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
77	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
78	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
79	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
80	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
81	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
82	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
83	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
84	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
85	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
86	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
87	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
88	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
89	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
90	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
91	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
92	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
93	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
94	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
95	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	Poco satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
96	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
97	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
98	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho
99	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho
100	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho
101	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho
102	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho
103	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho
104	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho
105	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
106	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
107	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
108	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
109	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
110	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho

111	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
112	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
113	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
114	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
115	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
116	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
117	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
118	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
119	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
120	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
121	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
122	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
123	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
124	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
125	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
126	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
127	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
128	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
129	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
130	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
131	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
132	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
133	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
134	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
135	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
136	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
137	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
138	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
139	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
140	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
141	En ninguna ocasión	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
142	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
143	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
144	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
145	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
146	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
147	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
148	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
149	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
150	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho

151	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
152	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
153	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
154	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
155	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
156	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
157	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
158	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
159	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
160	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
161	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
162	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
163	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
164	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
165	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
166	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
167	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
168	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
169	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
170	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
171	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
172	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
173	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
174	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
175	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
176	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
177	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
178	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
179	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
180	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
181	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
182	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
183	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
184	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
185	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
186	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
187	Menos de 5 ocasiones	Buena	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
188	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
189	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
190	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
191	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
192	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	Si	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
193	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	No	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
194	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	No	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
195	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	No	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
196	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	No	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
197	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	No	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
198	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	No	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
199	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	No	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho
200	Menos de 5 ocasiones	Regular	Académica	No	Si	Si	Si	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Anexo 3

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Nº 01

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del Experto: Héctor Martínez Carpio
1.2 Cargo e Institución donde labora: CDA - UCSM.
1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:.....
1.4 Autor del Instrumento:.....

Nº	ITEMS	CLARIDAD		CONGRUENCIA		TENDENCIOSIDAD	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	**Los grupos que atiende en tutoría son**						
		x		x		x	

Semestre	Especifique grupo y número de estudiantes
• I semestre	
• II semestre	
• III semestre	
• IV semestre	
• V semestre	
• VI semestre	
• VII semestre	
• VIII semestre	
• IX semestre	
• X semestre	

2	**De las actividades siguientes encierre en un círculo su respuesta.**						
	1. En los grupos de primer ingreso se imparte el curso de inducción favoreciendo la integración de los estudiantes.	x		x		x	
	2. Conoce personalmente a cada uno de los tutorados	x		x		x	
	3. Realiza el diagnóstico de los hábitos, estrategias y técnicas de estudio de su grupo.	x		x		x	
	4. Colabora con el orientador educativo en diagnóstico de las áreas y eventos de formación extracurricular (cursos, talleres, seminarios)	x		x		x	
	5. Entrevista a los estudiantes de alta necesidad	x		x		x	
	6. Deriva a los estudiantes de alta necesidad al Dpto. de psicología	x		x		x	
	7. Convoca cuando es necesario, a los padres de familia del grupo donde realiza la tutoría	x		x		x	
	8. Mantiene contacto continuo con el cuerpo docente perteneciente al grupo en el cual es tutor, para infórmale los resultados de su acción tutorial	x		x		x	
	9. Promueve el liderazgo democrático en su grupo de tutorados	x		x		x	
	10. Llena los instrumentos de diagnóstico, seguimiento, evaluación e informes, entregándolos al responsable de orientación educativa en tiempo y forma	x		x		x	
	11. Revisa Kardex (hoja de notas) para conocer la situación académica de sus tutorados	x		x		x	
	12. Colabora en el diagnóstico de necesidades, intereses y preferencias de los estudiantes de semestres avanzados (si su grupo pertenece a estos)	x		x		x	
	13. Estudia el rendimiento académico de su grupo	x		x		x	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3	**Cuál es tu perfil de satisfacción con la labor realizada como tutor**						
	1. Estoy preparado para hacer frente a la labor como tutor	x		x		x	
	2. Me siento apoyado en el ejercicio de mi labor como tutor	x		x		x	
	3. Siento que mi trabajo es recompensado	x		x		x	
	4. He elegido por mí mismo ser tutor	x		x		x	
	5. En mi centro de labor la acción tutorial está bien organizada y planificada	x		x		x	
	6. El horario en el que desempeño el crédito de tutoría es adecuado	x		x		x	
	7. Mi labor como tutor es realmente útil	x		x		x	
	8. Prefiero dar clase de mi materia que afrontar temas de tutoría	x		x		x	
	9. He asistido a curso de formación de tutores	x		x		x	
	10. Coordino con mis compañeros en aspectos de mi labor como tutor	x		x		x	
	11. Mi trabajo es reconocido por los estudiantes	x		x		x	
	12. Me siento preparado para forma al os estudiantes en competencias	x		x		x	
	13. Se tutor me crea situaciones de ansiedad o estrés	x		x		x	
	14. Me gustaría que me formaran para afrontar la labor tutorial	x		x		x	
	15. Me encuentro con situaciones dificiles de resolver para las que no estoy preparado	x		x		x	
	16. Estoy satisfecho con mi forma de llevar a cabo la tutoría	x		x		x	
	17. Me gustaría que me formaran para afrontar la labor tutorial	x		x		x	
	18. Me gustaría ser tutor el semestre que viene	x		x		x	
	19. Cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida por la Oficina de Tutoria Universitaria.	x		x		x	

¡Muchas gracias!

II. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

Es aplicable

.....

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS

Ninguna

.....

Arequipa, 31 de julio del 2016

Firma del Experto

DNI 29457891

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

FICHA DE OPINIÒN DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Nº 02

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del Experto: Hector Martinez Carlos
1.2 Cargo e Institución donde labora: CDA-UCSM
1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:.....
1.4 Autor del Instrumento:.....

Nº	ITEMS	CLARIDAD		CONGRUENCIA		TENDENCIOSIDAD	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	**¿Con qué frecuencia solicitas la asesoría del tutor?** a) En ninguna ocasión b) Menos de 5 ocasiones c) Más de 5 ocasiones	x		x		x	
2	**La atención que recibiste por parte del tutor fue...** a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala	x		x		x	
3	**¿Qué tipo de situación resolviste con apoyo del tutor?** a) Académica b) Personal c) Familiar d) Administrativa e) Otras _____	x		x		x	
4	**En cuanto a las asesoría individuales** a) ¿El tiempo que se dedicó fue suficiente? Si ( ) No ( ) ¿Por qué? _____ b) ¿El lugar donde se impartió fue el adecuado? Si ( ) No ( ) ¿Por qué?_____	x		x		x	
5	**En cuanto a las actividades grupales** a) ¿El tiempo que se dedicó fue suficiente? Si ( ) No ( ) ¿Por qué? _____ b) ¿El lugar donde se impartió fue el adecuado? Si ( ) No ( ) ¿Por qué?_____	x		x		x	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6	**Cuál es tu perfil de satisfacción con la labor realizada por tu tutor**						x		x		x	

Actividades	1	2	3	4	5
1. ¿Cómo te sientes frente a la actitud del/a tutor/a a la hora de ofrecer información y orientación?					
2. ¿Cómo te sientes frente a la actitud del/a tutor/a a la hora de resolver dudas y problemas?					
3. ¿Cómo te sientes frente al grado de accesibilidad del/a tutor/a?					
4. ¿Te es útil la tutoría?					

IV. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

Es aplicable

.....

V. APORTES Y/O SUGERENCIAS

Ninguna

.....

Arequipa, 31 de julio del 2016

Firma del Experto

DNI 29457820

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis