

# EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE TRABAJO TUTORIAL EN LA EDUCACIÓN MÉDICA DESDE LA PERCEPCIÓN DE SUS ACTORES

---

Vicente Curtiellas Piñol<sup>1</sup>, José de Jesús Araujo García<sup>1</sup>

Recibido: 10 de marzo de 2014

Aceptado: 21 de mayo de 2014

.....  
1. Escuela de Medicina de la Universidad Cuauhtémoc, Plantel Aguascalientes.

**RESUMEN**

Al implementar un sistema de trabajo tutorial se debe de considerar a la evaluación de sus procesos y resultados como un componente esencial que orienta la toma de decisiones para su perfeccionamiento. El objetivo del presente trabajo fue identificar áreas de mejora en el sistema de trabajo tutorial de la Escuela de Medicina de la Universidad Cuauhtémoc Plantel Aguascalientes, durante el período de enero a junio de 2013, a través de la percepción de los tutores y tutorados participantes. Se realizó un estudio descriptivo a través de la aplicación de encuestas a la totalidad de los tutores de grupo, y al 20% de la matrícula de los nueve grupos académicos existentes en la escuela en junio de 2013. El 91.7% de los estudiantes manifestaron una opinión favorable sobre las tutorías recibidas. El 88.9% de los grupos evaluó de excelente o bueno el desempeño de su tutor. Sin embargo, la actitud de los alumnos hacia las tutorías fue evaluada como regular por el 85.7% de los tutores. La condición académica que prevaleció como idónea para realizar el trabajo tutorial, es aquella en que el tutor imparte clases al grupo. Las principales sugerencias ofrecidas por los alumnos para la mejora del programa fueron: cambios en la actitud de los tutores y horarios flexibles para las tutorías. Las sugerencias más frecuentes entre los tutores fueron: locales con mayor privacidad para las tutorías, mayor apoyo logístico por parte de la institución, y flexibilidad en los procesos de tutorías. En términos generales, la percepción del sistema de tutorías por parte de sus actores es favorable, las principales áreas de mejora detectadas están en el proceso de asignación de tutores a los grupos y su capacitación continua, así como en la introducción de procesos más flexibles que brinden mejores condiciones para el apoyo al trabajo de los tutores, y a la atención a las necesidades de los tutorados.

**Palabras Clave:** Tutoría, evaluación de tutorías, sistema de trabajo tutorial.

**SUMMARY**

The implementation of a tutorial work system should consider the evaluation of its results, as an essential component that guides decision making for perfecting. In this paper, areas for improvement of the tutorial work system at the Medical School of Cuauhtémoc University, Campus Aguascalientes, were identified through the perceptions of participant tutors and tutees during the period of January to June 2013. A descriptive study was carried out through the use of surveys to all tutors and 20% of the enrollment of the nine existing academic groups in the school in June 2013. 91.7% of student expressed a favorable opinion of tutorships received. 88.9% of academics groups considered that the tutor had a performance rated as excellent or good. However, the attitude of students towards tutoring was assessed as average by 85.7% of tutors. Imparting classes to the group was the prevailing academic standing considered as suitable for tutorial work. The main suggestions offered by students for the program's improvement were: changes in attitude of tutors and flexible schedules for tutorships. The most frequent suggestions among tutors were: locals with greater privacy for tutoring, bigger institutional logistical support, and flexibility in tutoring processes. In general terms, perception of the tutorial system by its actors was favorable, and the main areas for improvement identified were: process of assigning tutors to groups, continuous training of tutors as well as introduction of more flexible processes that could provide better conditions for supporting the work of tutors, and to care the needs of tutees.

**Key Words:** Tutoring, tutoring evaluation, tutorial work system.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a los programas institucionales de tutoría de la asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES)<sup>1</sup>, la tutoría se define como un método de enseñanza por medio del cual un estudiante o un grupo pequeño de estudiantes reciben educación personalizada e individualizada por parte de un profesor. Para Álvarez<sup>2</sup>, la tutoría académica es la acción docente de orientación dirigida a impulsar y facilitar el desarrollo integral de los estudiantes en su dimensión intelectual, afectiva, personal y social. La tutoría o acción tutorial de acuerdo a Lázaro y Asensi<sup>3</sup>, se encarga de atender los diversos aspectos que no quedan cuidados de forma suficiente dentro de las clases, por ello se ha definido a través de los diferentes conceptos, que la tutoría es una acción complementaria, un mecanismo de apoyo, una acción de acompañamiento, y que no la ejerce el maestro regular de la clase.

En la actualidad, tanto en el marco internacional como nacional, hay coincidencia sobre la necesidad de continuar modificando el paradigma educativo tradicional, por aquél en que la formación de los estudiantes sea integral, es decir, que desarrolle actitudes, habilidades, destrezas y aprendizaje significativo. Para ello, se hace necesario que el rol que ha desempeñado el profesor de nivel superior se transforme, de simple transmisor del conocimiento, en facilitador, orientador, tutor o asesor del alumno, a fin de que alcance una formación que le prepare para un desenvolvimiento acorde con su proyecto.

La Escuela de Medicina de la Universidad Cuauhtémoc Plantel Aguascalientes, ha implementado un sistema de trabajo tutorial sustentado en una atención integral, donde

los tutores de grupo cuentan con el apoyo de áreas de atención psicopedagógica, nutricional y administrativas, y un Comité de Tutorías y Asesorías Académicas. Esto ha permitido canalizar con rapidez a los alumnos con el personal especializado una vez que el tutor ha identifica (o es notificado por el propio estudiante), las necesidades académicas o del ámbito personal que requieren de atención. La acción tutorial se realiza con todos los estudiantes de la escuela de medicina desde su ingreso hasta la conclusión de la carrera, registrándose en expedientes individuales los aspectos medulares de cada tutoría, lo que permite contar con una caracterización integral de los mismos, así como evaluar las posibles intervenciones académicas, psicopedagógicas o de otra índole, en las que hayan participado a lo largo de sus estudios en la escuela.

El programa de tutorías, como un recurso para fortalecer la enseñanza y el aprendizaje desde la organización institucional, debe precisar que la evaluación es parte del proceso, orienta la toma de decisiones y define formas de organización congruentes con la normatividad académica y administrativa de la escuela. Es por ello que se hace necesario valorar no sólo el programa, sino además su aplicación y resultados, pues la evaluación se configura como una herramienta válida para demostrar a la institución, al profesorado-tutor, y al alumnado, hasta qué punto se consiguen los objetivos propuestos y cómo se está llevando a cabo.<sup>1</sup>

La evaluación de un sistema de trabajo tutorial usualmente se asocia a los resultados alcanzados por la institución en cuanto a los índices de reprobación y de retención, pero no debe limitarse a ello, toda vez que sobre esos indicadores influyen muchas otras variables. Adicionalmente, al ser un servicio

altamente personalizado, la percepción de los actores involucrados (tutorados y tutores) es de extrema importancia, ofreciendo aristas que los indicadores cuantitativos de rendimiento académico no logran medir y que son medulares para la implementación de mejoras al sistema. Éstas necesariamente impactarán no sólo en los indicadores académicos, sino en la formación de los educandos en todas sus dimensiones.

El presente trabajo se realizó con el objetivo de identificar áreas de mejora en el sistema de trabajo tutorial de la Escuela de Medicina de la Universidad Cuauhtémoc Plantel Aguascalientes, durante el período de enero a junio de 2013, a través de un enfoque basado en la percepción de los tutores y los tutorados.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo retrospectivo tomando como población a la comunidad estudiantil y académica de la Escuela de Medicina de la Universidad Cuauhtémoc Plantel Aguascalientes, existente al concluir el primer semestre escolar del año 2013. La muestra de estudio abarcó a la totalidad de los tutores de grupo, así como al 20 % de la matrícula de cada uno de los nueve grupos académicos. La selección de los estudiantes a encuestar se realizó mediante muestreo aleatorio simple.

Las principales variables consideradas en el cuestionario a aplicar fueron:

- Opinión de los estudiantes sobre las tutorías.
- Opinión de los tutores sobre el programa de tutorías.
- Frecuencia de tutorías recibidas.

- Criterios de tutores y alumnos sobre la condición académica idónea del tutor.
- Criterios para la mejora del programa de tutorías.
- Desempeño del tutor de grupo.

Los criterios empleados para la medición de las variables mencionadas se muestran en el *cuadro 1*. Conceptualmente se definió para este estudio al Desempeño del tutor de grupo, como el nivel de aceptación alcanzado por el tutor en la impartición de tutorías a un grupo, y evaluada a través de las respuestas ofrecidas por los estudiantes a cuatro de las preguntas del cuestionario. Su escala de medición se estableció de la siguiente manera:

**Excelente:** Al menos un 85%, de respuestas afirmativas de los alumnos tutorados a las preguntas 1; 2 y 3, y con respuestas de cercana, cordial, o apropiada, a la pregunta 4 en el 100% de los casos.

**Bueno:** Al menos un 70% de respuestas afirmativas de los alumnos tutorados a las preguntas 1; 2 y 3; menos de 85% de respuestas afirmativas en al menos una de ellas, y con respuestas de cercana, cordial, o apropiada, a la pregunta 4 en al menos el 70%.

**Regular:** Al menos un 50% de respuestas afirmativas de los alumnos tutorados a las preguntas 1; 2 y 3, menos de 70% de respuestas afirmativas en al menos una de ellas, y con respuestas de cercana, cordial o apropiada, a la pregunta 4 en al menos el 50 %.

**Deficiente:** Más de un 50% de respuestas negativas de los alumnos tutorados en cualquiera de las preguntas 1; 2 ó 3, o con respuestas de distante o agresiva, a la pregunta 4 en más del 50 %.

Previo a sus aplicaciones, los cuestionarios fueron evaluados por cuatro miembros del Comité de Tutorías de la escuela.

**1** Cuadro N°1 Criterios empleados para la medición de las variables.

VARIABLES	ÍTEMS EMPLEADOS PARA MEDICIÓN DE LAS VARIABLES	OPCIONES DE RESPUESTAS
Opinión de los estudiantes sobre las tutorías	¿Su tutor le ha orientado y ayudado eficazmente?	Sí/No
Opinión de los tutores sobre el Programa de Tutorías	¿Cómo evaluaría el Programa de Tutorías de la Escuela de Medicina?	Excelente/Bueno/Regular/ Deficiente
Frecuencia de tutorías recibidas	¿Cuántas veces asistió a tutorías en este semestre?	Nunca/Una vez/ Dos veces /Más de dos veces
Criterio sobre la condición académica idónea del tutor	¿Cuál considera que sería la mejor condición académica para que un docente realice el servicio de tutorías a un grupo?	Estar impartándole una Materia/Haberle Impartido Materias en semestres anteriores/No tener relaciones académicas previas ni actuales con el grupo/Cualquier condición
Criterios para la mejora del Programa de Tutorías	¿Qué sugerencias tiene para mejorar la calidad del programa?	De opción abierta
Desempeño del tutor de grupo	1-¿Conoce a su tutor de grupo? 2-¿Su tutor le ha orientado y ayudado eficazmente? 3-¿Le gustaría continuar con el mismo tutor en el próximo semestre? 4-¿Cómo calificaría la relación con su tutor?	- Sí/No - Sí/No - Sí/No - Cordial/Cercana/ Adecuada/Distante/ Agresiva

Adicionalmente, el cuestionario a alumnos fue evaluado por seis estudiantes de cuarto semestre de la carrera de medicina, para garantizar la comprensión adecuada de las instrucciones y evaluar el funcionamiento de los ítems y el tiempo promedio requerido para contestar el cuestionario. El instrumento para los estudiantes fue aplicado por personal académico que no fungía como tutor del grupo, y constó de 18 preguntas, las cuales exploran fundamentalmente la percepción y evaluación del estudiante hacia las tutorías recibidas durante el semestre.

El cuestionario fue anónimo y se aplicó en forma grupal; disponiéndose de 20 minutos para responderlos. El cuestionario aplicado a los tutores de grupo constó de 12 preguntas, orientadas a conocer fundamentalmente sus criterios sobre la actitud de sus estudiantes hacia las tutorías, así como sus opiniones sobre los componentes y procesos del Programa de Tutorías de la escuela. La captura de los datos se realizó en el programa Excel versión 14.0, para conformar una base de datos que pudiera tener utilidad en otros estudios relacionados.

## RESULTADOS

Se encuestaron a 35 estudiantes pertenecientes a grupos de segundo, cuarto, sexto, octavo y noveno semestre de la carrera de Medicina, y a los siete docentes que fungieron como tutores de grupo.

Las encuestas aplicadas arrojaron como resultado que el 91.7% de los alumnos tienen una opinión favorable sobre las tutorías recibidas. La evaluación del desempeño del tutor mostró un resultado parecido.

El 88.9% de los tutores tuvo un desempeño excelente o bueno (Fig. 1). La mayoría de los tutores de grupo, sin embargo, percibieron la actitud de sus alumnos hacia las tutorías de forma poco favorable. Solo un 14.3% evaluó de buena la actitud general de su grupo a las tutorías, mientras que el 85.7%, la evaluó de regular.

La opinión evaluativa del programa de tutorías que predominó entre los tutores de grupo fue Buena (57.1%), seguida de Regular (28.6%).

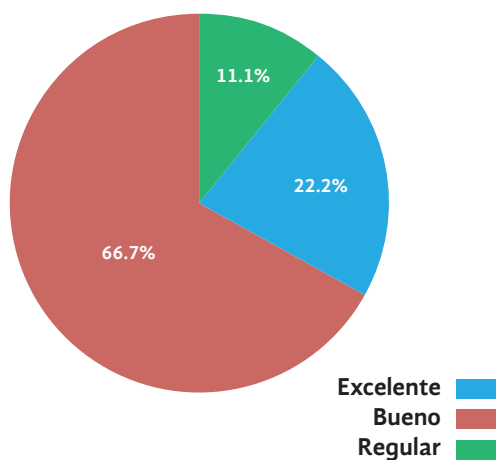
En cuanto a la frecuencia de tutorías recibidas, predomina la asistencia a dos tutorías durante el semestre. Sin embargo, poco más de un tercio de los encuestados sólo asistió una vez o no asistió nunca a tutorías (Fig. 2).

Referente a la condición académica de un docente con relación al grupo de estudiantes, que consideran la idónea para ejercer el trabajo tutorial, la totalidad de los docentes ve conveniente el poder conocer a sus tutorados por una experiencia académica directa, y en su mayoría, prefieren impartir clases al grupo durante el período en el cual fungen como su tutor (Fig. 3).

Un 44% de los alumnos encuestados

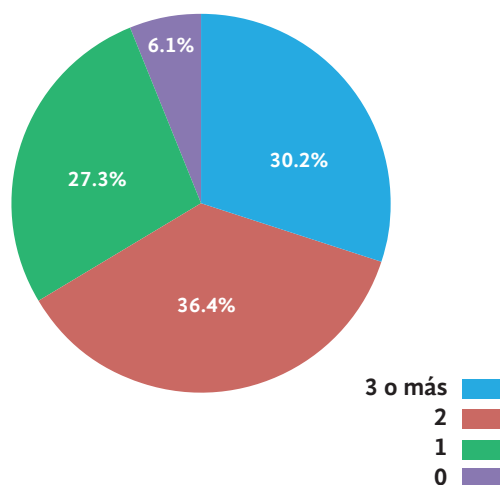
**1** **Figura N°1** Evaluación del desempeño de los tutores de grupo según la percepción de los grupos de estudiantes.

### DESEMPEÑO DE LOS TUTORES DE GRUPO



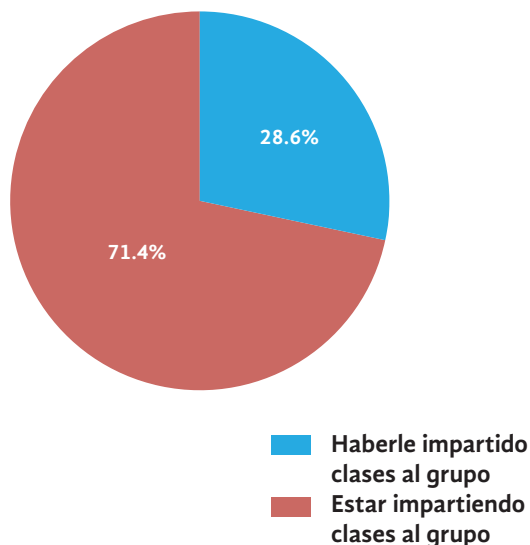
**2** **Figura N°2** Frecuencia de tutorías recibidas por los alumnos durante el semestre.

### FRECUENCIA DE TUTORÍAS RECIBIDAS POR ESTUDIANTE



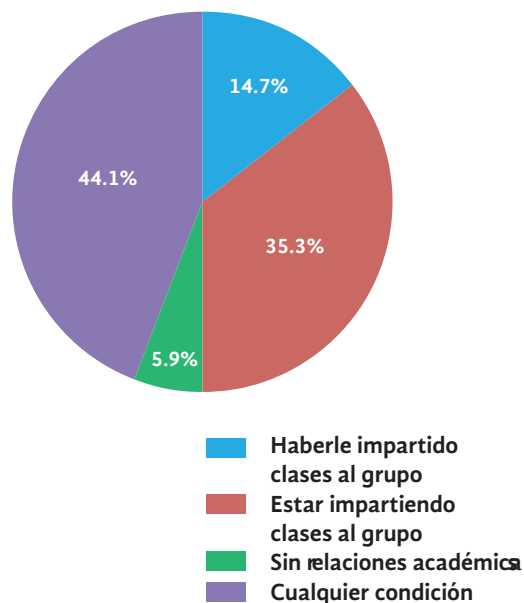
**3** **Figura N°3** Criterios de los tutores de grupo sobre la condición académica idónea del tutor para ejercer el trabajo tutorial.

**CRITERIO DE LOS TUTORES SOBRE LA CONDICIÓN IDÓNEA DEL TUTOR**



**4** **Figura N°4** Criterios de los estudiantes sobre la condición académica idónea del tutor para ejercer el trabajo tutorial.

**CRITERIO DE LOS ALUMNOS SOBRE LA CONDICIÓN IDÓNEA DEL TUTOR**



señalaron no tener predilección por una condición académica en particular (Fig. 4). Entre los que sí consideraron una condición idónea, predominó aquella en que el tutor imparte alguna materia al grupo, coincidiendo con lo expresado por los docentes.

Sobre los aspectos para la mejora del Programa de Tutorías de la Escuela de Medicina, los tutores sugieren cambios que les faciliten realizar su labor de mejor manera, como mejores condiciones de los locales, mayor apoyo logístico y la necesidad de un espacio para el intercambio de experiencias con los docentes que imparten cátedra en el grupo (Fig. 5).

Para los estudiantes, las mejoras van orientadas a la acción del tutor, en cuanto a su actitud en general (asertividad, empatía, ecuanimidad, imparcialidad y tolerancia),

y a la forma de establecer los horarios para tutorías, solicitando que sean establecidos de manera conjunta entre el tutor y el alumno (Fig. 6).

**DISCUSIÓN**

El predominio de opiniones favorables de los estudiantes sobre las tutorías recibidas, es indicativo del valor de su utilidad como sistema, ya que la acción del tutor es apoyada por las áreas de intervención pedagógica, psicológica, nutricional y administrativa contempladas en el modelo. En cuanto al desempeño del tutor, si bien la mayoría tuvo una evaluación favorable, sólo un 22.2% alcanzó la excelencia según los aspectos considerados.

Varios de los alumnos encuestados perciben al tutor como una persona que cumple con las acciones tutoriales, sin embargo, manifestaron desear no continuar con él en el siguiente ciclo. Se requiere para el éxito del programa el contar con tutores capacitados de manera sistemática para esta tarea, con una metodología estructurada y común, y con un gran compromiso individual y colectivo, capaz de generar un clima afectivo favorable que permita identificar con claridad las necesidades del estudiante.

La ausencia de este clima humano en el encuentro inicial, pudiera ser la razón por la cual un 27% de los estudiantes no regresaron a las tutorías de seguimiento tras recibir la tutoría inicial. Esta idea queda sustentada al evaluar las propuestas de los estudiantes para la mejora del programa, donde los criterios más frecuentes fueron los relacionados a la necesidad de cambios en la actitud del tutor durante las tutorías.

Los psicólogos sociales plantean que las emociones humanas son fundamentales para el apego, la interacción y la función social. Los procesos cognitivos de la vida diaria del individuo, como la percepción, la atención, el aprendizaje y la memoria están matizados por las emociones.<sup>4</sup> Estudios previos han demostrado que las tutorías también influyen de manera significativa en el rendimiento académico de los estudiantes.<sup>(5,6)</sup> No obstante, esta mejoría en el ámbito académico dependerá igualmente, en gran medida, de la eficiencia del tutor, del manejo efectivo de sus recursos, de su empatía y su capacidad para motivar al alumno, atendiendo a las diferentes necesidades identificadas en la sesión de tutoría.<sup>(7)</sup>

Los mecanismos para establecer los horarios para las sesiones de tutorías también estuvieron entre las propuestas de mejoras

por parte de los estudiantes. Este es un resultado que coincide con estudios de evaluación de otros programas de tutorías.<sup>7</sup>

La actitud de los estudiantes hacia las tutorías fue evaluada como regular por el 85.7% de los tutores. Deben considerarse para interpretar este resultado dos aspectos en particular: el estado emocional de los alumnos durante las tutorías, y las posibles expectativas de los tutores sobre los resultados de las intervenciones tutoriales.

El ser citados en horarios que les resulten incómodos o poco convenientes, o la ausencia de un clima de confianza durante las entrevistas, pueden afectar de manera ostensible a los estudiantes para exponer sus necesidades y conflictos. Los tutores por su parte, en ocasiones muy enfocados en los resultados del proceso, pueden crearse expectativas muy altas sobre el impacto de las intervenciones, que no siempre se verán reflejadas en el rendimiento académico dado el gran número de factores que influyen sobre dicha variable.

Un aspecto importante para facilitar un ambiente favorable durante las entrevistas, es determinar si para ambos actores del proceso existe alguna condición académica del docente con relación al grupo de estudiantes, que consideren la idónea para el trabajo tutorial.

El 44% de los estudiantes encuestados señalan que la condición académica del tutor con relación al grupo no es relevante para el éxito de las tutorías. Para los tutores, resultó importante que el docente haya tenido o mantenga relaciones académicas con el grupo. Tanto para estudiantes como para tutores, la condición más identificada como idónea es aquella en que el tutor está impartiendo alguna materia al grupo. Este es un resultado consecuente con la naturaleza del proceso.



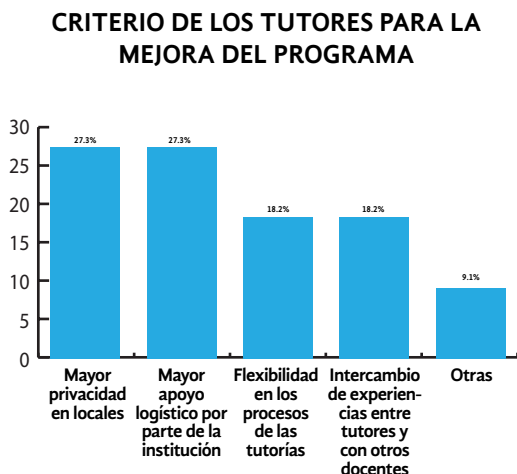
Para el tutor, está condición le permite tener una visión más enriquecedora sobre las actitudes, potencialidades y problemáticas en clase de sus alumnos, y para los estudiantes, la mayor cercanía del tutor, que queda garantizada por la asistencia regular a clases, es un factor que potencialmente puede favorecer su confianza para transmitir en las tutorías sus problemas personales y/o académicos, favoreciendo una identificación eficaz de las situaciones de riesgo.

La construcción de la confianza necesita de interacciones a través del tiempo<sup>8</sup>, y se sustenta en tres grandes variables: la competencia, la integralidad y la benevolencia.<sup>9</sup> La designación de los tutores debe considerar también estos aspectos. En un ambiente donde los estudiantes experimentan confianza hacia los docentes, es más probable que se acerquen a pedir ayuda o guía en su esfuerzo por aprender, y por tanto, aceptan las sugerencias de sus profesores.<sup>10</sup>

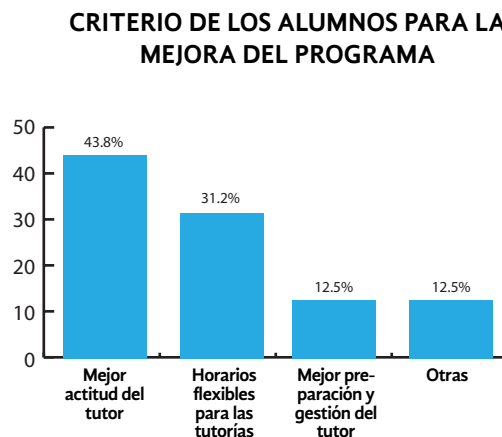
Los criterios para la mejora del programa de tutorías ofrecidos por los tutores de grupo, sugieren cambios que les faciliten realizar su labor de mejor manera, como son las condiciones del local para tutorías, el apoyo logístico por parte de la institución, y el intercambio de experiencias con otros docentes que conozcan al grupo.

Estas son sin duda, áreas de oportunidad a priorizar, toda vez que sólo un 57.2% de los tutores tuvieron un criterio favorable sobre el programa de tutorías. Es de destacar la poca coincidencia de estos criterios con los emitidos por los estudiantes: los docentes ven las áreas de mejora en el ámbito de apoyo institucional, y los alumnos, en el cambio de actitud y métodos llevados a cabo por los tutores. Esta asimetría de percepciones puede tener su origen en el propósito con el que cada actor llega a la sesión de tutorías. El tutor busca identificar problemáticas, y luego espera y necesita de un sistema de apoyo

**5** **Figura N°5** Criterios de los tutores de grupo para la mejora del Programa de Tutorías



**6** **Figura N°6** Criterios de los alumnos para la mejora del Programa de Tutorías.



para derivar a sus alumnos con especialistas que puedan resolver en un plazo lo más breve posible las dificultades de sus tutorados. El alumno en las tutorías busca apoyo. Necesita sentirse escuchado, comprendido y atendido con vocación de servicio. En este sentido deben orientarse las acciones iniciales de los tutores en las sesiones, pues de ello dependerá el éxito de todo el proceso.

La percepción del sistema de trabajo tutorial evaluado por parte de sus actores en términos generales es favorable. Las principales áreas de mejora detectadas a través de los criterios recogidos en las encuestas, están en el proceso de asignación de tutores a los grupos y su capacitación continua para el desempeño en esta actividad, así como la introducción de procesos más flexibles que brinden mejores condiciones para el apoyo al trabajo de los tutores, y para la atención a las necesidades de los tutorados.

Los resultados obtenidos demuestran que la percepción de los actores es una herramienta factible y eficaz para identificar áreas de mejora en un programa de tutorías, que pueden complementar a la evaluación tradicional basada en los indicadores de aprobación y retención escolar.

## BIBLIOGRAFÍA

1. ANUIES. Programas Institucionales de Tutorías. Una propuesta de ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. México DF; 2000.
2. Álvarez M, Alcaraz ID, Figueroa P, Llado EF, Forner A, Torrado M. Manual de Tutoría Universitaria. Recursos para la acción. España: Octaedro-ICE. 2004.
3. Lázaro A, Asensi J. Manual de orientación escolar y Tutoría. 2da edición. Madrid: Narcea. 1986.
4. Mayne J. Emotions and Health. En: Mayne J, Bonanno G, editores. Emotions. New York: The Guilford Press. 2001; p 361-97.
5. Hendriksen SI, Yang L, Hall MC. Assessing Academic Support: The effects of tutoring on student learning outcomes. *Journal of College Reading and Learning*. 2005; 35(2):56-65.
6. García RI, Cuevas O, Vales JJ, Cruz I. Impacto del Programa de Tutorías en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. 2012; 14(1):106-21.
7. Álvarez PR, González MC. Estrategias de intervención tutorial en la Universidad: Una experiencia para la formación integral del alumnado de nuevo ingreso. *Tendencias Pedagógicas*. 2010; 16:237-56.
8. Hoy WK, Tschannen- Morán M. Five faces of trust: An empirical confirmation in urban elementary schools. *Journal of School Leadership*. 2000; 9:184-208.
9. Mayer RC, Davis JH, Schoorman FD. An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*. 1995; 20:709-34.
10. Wooten A, McCroskey J. Student trust of teacher as a function of socio-communicative style of teacher and socio-communicative orientation of student. *Communication Research Reports*. 1996:94-100.