

Satisfacción de estudiantes de educación superior referente a los servicios que ofrece la asesoría y tutoría académica para la formación integral de estudiantes. Caso de un programa educativo acreditado de la UAN

Mónica Plascencia, Gabriela Alvarado y Adriana Bernal

M. Plascencia, G. Alvarado y A. Bernal
Universidad Autónoma de Nayarit Ciudad de la Cultura Amado Nervo Boulevard Tepic-Xalisco S/N C.P. 63190 Tepic,
Nayarit. México.

J. Peña, M. Navarro, (eds.). Ciencias de la Docencia Universitaria. Proceedings-©ECORFAN-México, Nayarit, 2015.

Introducción

Sin perder de vista el propósito principal de las Instituciones de Educación Superior (IES), de formar profesionistas con habilidades, capacidades, conocimientos, destrezas y con un sentido humanista-crítico, se es indispensable analizar las acciones que se realizan al interior de éstas, para identificar si se está cumpliendo con el propósito. Una de esas acciones que se puede hacer referencia es la evaluación. Por ello, en el caso de la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN), se preocupa y ocupa de analizar las situaciones que se presentan al interior de ésta, sobre todo las situaciones que giran en torno al desarrollo integral de los estudiantes. Por tal motivo entre las políticas institucionales de la UAN se encuentra Consolidar el modelo universitario centrado en el aprendizaje, teniendo como objetivo 1.4. Implementar y consolidar un programa de apoyo integral a los estudiantes.

Entre las estrategias planteadas se ubica Consolidar el Programa Institucional de Tutoría Académica (UAN, 2011, p. 18-22). Se menciona evaluación, porque el primer paso para iniciar este proceso y en consecuencia tomar decisiones para el desarrollo de estrategias en pro de la mejora, es indispensable diagnosticar cómo se encuentra determinada situación, en este caso, la asesoría y tutoría académica. Para el desarrollo de este trabajo, que por el momento son avances, se parte del objetivo de dar a conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Educación en relación a la asesoría y tutoría académica.

Desde las políticas tanto institucionales, como nacionales y conforme al proyecto curricular de la Licenciatura en Ciencias de la Educación de considerar como área complementaria la asesoría y tutoría académica donde “al [estudiante se le considera] responsable del conocimiento profundo de la currícula, para que esté en posibilidad de tomar las decisiones adecuadas con base en las oportunidades que le ofrece el plan de estudios” (UAN, 2002, p. 16), siendo indispensable la comunicación entre los asesores y tutores académicos y, debido a que el programa académico de Licenciatura en Ciencias de la Educación se ha involucrado en la dinámica de la evaluación y acreditación desde el 2001 con la autoevaluación de los Comités Interinstitucionales de la Evaluación de Educación Superior (CIEES) y obteniendo en el 2010 el dictamen de acreditado, donde una de las recomendaciones de los revisores para mantener la acreditación es atender el indicador 32.5 y 33.3 que enuncia el índice de satisfacción de los servicios de la tutoría y asesoría académica, del criterio 32 y 33; categoría VI Servicios de apoyo para el aprendizaje; es por la que surge dicha propuesta.

La importancia de satisfacer los servicios de los estudiantes “[...] guarda cierta similitud con lo que en una empresa de productos o servicios se define” (Castillo, 2002, p.251), por lo que, es necesario tener una comunicación con nuestros estudiantes para conocer su grado de satisfacción sobre el servicio de tutoría y asesoría académica que reciben, lo anterior permite mejorar la calidad de los servicios académicos. Fontalvo y Vergara (2010, p. 27) afirman que “la aplicación de la retroalimentación genera un modelo de gestión de calidad evolutivo, es decir, que propende permanentemente por la satisfacción del cliente y la mejora continua de las organizaciones, lo que su vez garantiza la supervivencia de ésta en un entorno competitivo”. Lo anterior, permite abonar a el programa académico de licenciatura en ciencias de la educación permanezca como un programa acreditado y reconocido nacionalmente como de calidad.

9 Desarrollo

El caso particular del programa académico en Ciencias de la Educación dentro del Plan de Estudios en el apartado 6.7.1 se encuentra el sistema de atención tutorial, donde están escritos los aspectos fundamentales para que se efectuó la tutoría académica; en el Reglamento de Estudiantes de tipo Superior y Medio Superior Artículo 52 apartado V está escrito que el estudiantes tienen derecho a “recibir asesoría y tutoría durante sus estudios”.

La forma en que se ha estado trabajando la asesoría académica desde el origen de nuestra licenciatura: que inicialmente fue con un curso único complementario realizado en 1989, consecutivamente se definió la Licenciatura en Ciencias de la Educación Plan 1990, posteriormente se fue rediseñando para responder a las demandas sociales, con ello el Plan 1997, 2003 y el actual 2012. Debido a la esencia y características mismas de la asesoría académica no se tenían horas fijas establecidas dentro de la carga horaria de los estudiantes; pero sí está estipulada en la carga horaria de los docentes donde se establece que por cada unidad de aprendizaje se deberá asignar una hora de asesoría académica para los estudiantes y en caso de que fueran dos grupos de la misma unidad de aprendizaje es una hora para la asesoría académica.

La asesoría académica es considerada como “el apoyo de las unidades de enseñanza aprendizaje, que imparte un profesor, fuera de lo que se le considera su tiempo docente” (Granja, Castro y Castros, 1989, p. 22), se necesita de una asesora (asesorada y un contenido temático).

Las asesorías académicas se realizan de forma programada y no programada.

Las primeras se realizan desde el inicio del periodo al interior de la unidad de aprendizaje respondiendo los criterios establecidos en el programa de la unidad de aprendizaje. Las no programadas se van practicando conforme a la marcha del desarrollo de la unidad de aprendizaje y según las inquietudes del estudiante, al finalizar la sesión o ahí mismo en la sesión grupal se acuerda una reunión según la disponibilidad en cuanto horarios del docente y el estudiante(s) para disipar las dudas académicas, necesidades académicas o inquietudes sobre la unidad de aprendizaje. En caso de que no asista el estudiante, se reprograma la reunión para llevar a cabo con éxito la asesoría académica. El modelo educativo del Programa Institucional de Tutoría Académica se caracteriza por ser un modelo psicopedagógico constructivista, atendiendo el área pedagógica y psicológica, orientado en el constructivismo en el cual la tutoría académica se divide en tres niveles para dar atención y servicio a los estudiantes tutorados:

1. Primer nivel: está dirigido a estudiantes de nuevo ingreso que dentro de una Unidad de Aprendizaje en específico emprende e introduce al estudiante al programa educativo orientándole sobre las trayectorias académicas, fomentando la identidad universitaria y que conozca las instalaciones, los lineamientos institucionales que le permitan desplazarse como universitario.
2. Segundo nivel: la tutoría potencializadora es para potenciar a los estudiantes que ya cursan las unidades de aprendizaje del área profesionalizante según las características, habilidades, necesidades y expectativas de cada uno de los tutorados académicos;
3. Tercer nivel: para aquellos estudiantes que ya están en sus últimos créditos para egresar de la licenciatura, por lo que se les orienta sobre los trámites y requisitos administrativos para su egreso así como un proyecto de vida académico y personal después de hacer cubierto el 100% de los créditos de la licenciatura lo que permita al estudiante tener una mejor calidad de vida académico personal en su futuro.

Las modalidades para la atención de los estudiantes de los tres niveles antes mencionado son: individual, grupal, entre pares, grupos en desventaja, grupos sobresalientes. Se caracteriza porque los tutores académicos son altamente éticos en su quehacer como docente y tutor, además que para el tutorado no es obligatoria la asesoría y la tutoría académica, sino un derecho que poseen todos los estudiantes.

Para el servicio y atención de la tutoría académica se proporciona de forma presencial en el cubículo del docente, a distancia a través del Sistema Integral de Tutoría Académica de nuestra universidad, de las redes sociales como el Facebook, correos electrónicos y vía telefónica.

Dentro de la carga horaria de los docentes, están destinadas 6 horas de tutoría académica, internamente el estudiante y docente toman acuerdos y compromisos para efectuar la tutoría académica. Como estrategia administrativa se acordó en comité curricular de la licenciatura, que para realizar los cambios de cargas horarias de parte de los estudiantes, debe presentar el formato de solicitud de cambio de unidades de aprendizaje a la coordinación del Programa de Licenciatura en Ciencias de la Educación para que pueda pasar a control escolar y pueda realizar su carga horaria, formada por su tutor o asesor, esto para garantizar que las trayectorias académica y formativa del estudiante sea acorde a sus necesidades, expectativas evitando problemas como ausentismo, reprobación, abandono y deserción escolar.

Para implementar la investigación se construyó un instrumento que permitió recabar la información de los estudiantes, el cual está integrado por 21 ítems y cuatro categorías que pertenecen al marco de referencia del Comité para la Evaluación de Programas de Pedagogía y Educación (CEPPE, 2012):

- IV) Evaluación del Aprendizaje.
- V) Formación integral.
- VI) Servicios de apoyo para el aprendizaje.
- VII) Vinculación y extensión.

Se tomó una muestra de una población de 378 estudiantes, se encuestó a 191 estudiantes lo cual indica que es el 50.52% de la población total. La media es de 3.41.

9.1 Resultados

El índice satisfacción estudiantil de la asesoría académica, tiene una media de 3.25 donde de una población de 378 estudiantes se encuestaron a 191, lo cual indica que se encuestó al 50.25% de la población total donde: el 7.9 % no contestó, 5.2% Bajo, 6.3% suficiente, 26.2% Regular, Bueno 43.5% y el 11.0% Alto.

Tabla 1 Asesoría Académica

Asesoría Académica					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	15	7.9	7.9	7.9
	Bajo	10	5.2	5.2	13.1
	Suficiente	12	6.3	6.3	19.4
	Regular	50	26.2	26.2	45.5
	Bueno	83	43.5	43.5	89.0
	Alto	21	11.0	11.0	100.0
	Total	191	100.0	100.0	

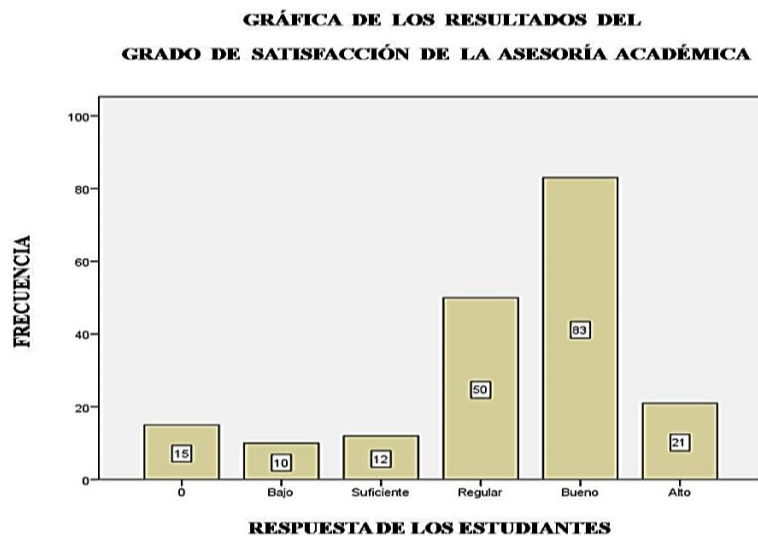
Fuente: Elaboración propia

Referente al índice satisfacción estudiantil de la tutoría académica se encuestaron a 191 estudiantes de una población de 378 lo cual indica que se encuestó al 50.52% de la población total y el 4.7% no contestó, 8.9% Bajo, 5.2% suficiente, 19.9% Regular, Bueno 44.0% y el 17.3% Alto.

Tabla 9.1 Tutoría Académica

Tutoría Académica		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No contesto	9	4.7	4.7	4.7
	Bajo	17	8.9	8.9	13.6
	Suficiente	10	5.2	5.2	18.8
	Regular	38	19.9	19.9	38.7
	Bueno	84	44.0	44.0	82.7
	Alto	33	17.3	17.3	100.0
	Total	191	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9 Resultados del grado de satisfacción de la asesoría académica

9.2 Conclusiones

Si la media es de 3.41, el resultado tutoría es que 44.0% de la población considera como bueno el servicio y la asesoría académica es de bueno 43.5%, entonces, se puede concluir que ambos servicios son buenos de la misma manera que los estudiantes están satisfechos con el servicio que reciben de las asesorías y tutorías académicas. Es importante dejar en claro que esto no significa que no se tenga que trabajar para mejorar el servicio y ser parte de la mejora continua en los servicios que ofrece nuestra licenciatura. Con base en esto, se propone:

- Aunque los resultados cuantitativos muestran que es bueno el servicio de tutoría académica y la asesoría, aún no se encuentra en el rango alto, por lo que se es necesario buscar estrategias para involucrar a los estudiantes en el proceso, debido a que aún es bajo la población de estudiantes que asisten con su tutor o asesor. De los que asisten, mencionan que es bueno. Esto se debe a que algunos estudiantes no consideran necesaria la tutoría o asesoría porque cuentan con una buena trayectoria o simplemente no ubican a sus tutores o asesores. Esto al mismo tiempo se demuestra que los estudiantes no tienen la información suficiente de lo que implica la tutoría y la asesoría.
- Aunque al inicio de cada periodo escolar, se presenta a los estudiantes los profesores quienes estarán dando ese servicio, aun es bajo el conocimiento de los estudiantes sobre las implicaciones del programa de tutorías y la asesoría, siendo por tanto importante buscar mecanismos de difusión del programa de tutorías institucional y del mismo programa de estudios tanto a los estudiantes como a los tutores y asesores.

- Realizar constantemente estudios sobre el proceso de avance del programa de tutorías y asesorías; así como la difusión de los resultados.
- Involucrar a todos los profesores que participan en el programa de Licenciatura en Ciencias de la Educación en el proceso de tutorías y asesoría, debido a que en primera, todos los profesores son parte importante en la formación del estudiante, y porque son pocos los estudiantes involucrados en el proceso.
- La UAN, dentro de sus fortalezas se encuentra con una coordinación institucional de tutorías y cada programa académico cuenta con un coordinador responsable de tutorías, pero aún falta reforzar el proceso de asesoría académica: no existe un programa establecido y responsable directo.

9.3 Referencias

Castillo, A. S. Coord. (2002). *Compromisos de la evaluación educativa*. Madrid: Pearson Educación. S.A.

CEPPE. (2012). *Marco de referencia para la evaluación de programas de pedagogía y educación*. A.C. México: CEPPE.

Fontalvo, H, T. y Vergara S, J.C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Recuperado de https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=Llr9L_wAAAAJ&citation_for_view=Llr9L_wAAAAJ:aqIVkmm33-oC

Universidad Autónoma de Nayarit. (2012). *Plan de estudios 2012 del Programa académico de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Tepic, Nayarit: UAN.

Rosario, M.V.Coords. (2006). *Acreditación y certificación de la educación superior: experiencias, realidades y retos para las IES*. México: Universidad de Guadalajara.

UAN. (2002). *Documento Rector para la reforma académica*. Tepic, Nayarit: UAN

UAN. (2011). *Plan de Desarrollo Institucional*. Tepic, Nayarit: UAN.

Granja, Castro y Castros. (1989). Recuperado de http://www.anuies.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib42/000.htm. el.día.26/08/2011.