

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2025,
Volumen 9, Número 1.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN
LAS TUTORÍAS ESPECIALIZADAS DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS SEMIPRESENCIAL:
UN ANÁLISIS MULTIDIMENSIONAL**

**EVALUATION OF STUDENT SATISFACTION
IN SPECIALISED TUTORING IN THE SEMI-ONLINE
BUSINESS ADMINISTRATION DEGREE:
A MULTIDIMENSIONAL ANALYSIS**

Yomira Lilibeth Solis Barreto

Universidad Estatal de Sur de Manabí, Ecuador

Ing. Luz Teresa Cañarte-Quimis

Universidad Estatal de Sur de Manabí, Ecuador

Evaluación de la Satisfacción Estudiantil en las Tutorías Especializadas de la Carrera de Administración de Empresas Semipresencial: Un Análisis Multidimensional

Yomira Lilibeth Solis Barreto¹

yomira.solis@unesum.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-2993-6710>

Universidad Estatal de Sur de Manabí
Ecuador

Ing. Luz Teresa Cañarte-Quimis

luz.canarte@unesum.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-2009-5839>

Universidad Estatal Del Sur De Manabí
Ecuador

RESUMEN

El estudio "Evaluación de la Satisfacción Estudiantil en las Tutorías Especializadas de la Carrera de Administración de Empresas Semipresencial: Un Análisis Multidimensional" analiza el nivel de satisfacción de los estudiantes con las tutorías especializadas, evaluando dimensiones clave como calidad de la tutoría, interacción y comunicación, relevancia del contenido, metodología de enseñanza y satisfacción general. Mediante una metodología cuantitativa, se aplicó una encuesta con escala Likert a 311 estudiantes matriculados en el periodo académico PI 2024. Los resultados revelaron que el 52% de los estudiantes considera que los docentes tienen un alto dominio de los temas, mientras que el 49% valora la claridad de las explicaciones. En cuanto a la interacción, el 50% destacó la adecuada respuesta del docente a sus dudas, aunque se identificó la necesidad de fomentar mayor participación estudiantil. Sobre la relevancia del contenido, el 45% lo considera alineado con sus necesidades académicas, pero existe margen de mejora. En la metodología de enseñanza, el 46% de los estudiantes valoró positivamente el uso de recursos didácticos, aunque se recomienda fortalecer estrategias para el aprendizaje autónomo. Finalmente, el 46% expresó satisfacción con el servicio de tutorías y el 49% lo recomendaría a otros estudiantes. El estudio concluye que, aunque la percepción general es positiva, es necesario fortalecer estrategias pedagógicas para mejorar la claridad de las explicaciones, la participación estudiantil y la vinculación de las tutorías con los objetivos del curso. Estos hallazgos permiten optimizar el modelo tutorial y mejorar la calidad educativa en la modalidad semipresencial.

Palabras Clave: satisfacción estudiantil, tutorías especializadas, metodología de enseñanza, interacción docente-estudiante

¹ Autor principal

Correspondencia: yomira.solis@unesum.edu.ec

Evaluation of Student Satisfaction in Specialised Tutoring in the Semi-Online Business Administration Degree: A Multidimensional Analysis

ABSTRACT

The study "Evaluation of Student Satisfaction in Specialized Tutoring in the Semi-Online Business Administration Degree: A Multidimensional Analysis" assesses student satisfaction with specialized tutoring, evaluating key dimensions such as tutoring quality, interaction and communication, content relevance, teaching methodology, and overall satisfaction. Using a quantitative methodology, a Likert scale survey was applied to 311 students enrolled in the PI 2024 academic period. The results showed that 52% of students believe that tutors have a high level of subject mastery, while 49% value the clarity of explanations. Regarding interaction, 50% highlighted the tutor's appropriate response to their questions, although there is a need to encourage greater student participation. In terms of content relevance, 45% consider it aligned with their academic needs, but there is room for improvement. In teaching methodology, 46% of students positively rated the use of didactic resources, though strengthening strategies for autonomous learning is recommended. Finally, 46% expressed satisfaction with the tutoring service, and 49% would recommend it to other students. The study concludes that while the general perception is positive, it is necessary to strengthen pedagogical strategies to improve the clarity of explanations, student participation, and the alignment of tutoring sessions with course objectives. These findings provide insights for optimizing the tutoring model and enhancing educational quality in the semi-online learning environment.

Keywords: student satisfaction, specialized tutoring, teaching methodology, teacher-student interaction

Artículo recibido 05 febrero 2025

Aceptado para publicación: 28 febrero 2025



INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la educación superior, la satisfacción estudiantil es un indicador clave para evaluar la calidad de los programas académicos y el impacto de las estrategias pedagógicas implementadas. En particular, las tutorías especializadas desempeñan un papel fundamental en la formación de los estudiantes, proporcionando un espacio de acompañamiento académico que fortalece su proceso de aprendizaje y desarrollo profesional.

El presente estudio se centra en la evaluación de la satisfacción estudiantil en las tutorías especializadas de la carrera de Administración de Empresas semipresencial, considerando múltiples dimensiones como la calidad de la tutoría, la interacción y comunicación entre estudiantes y tutores, la relevancia del contenido, la Metodología de enseñanza y la percepción general del servicio. A través de un enfoque multidimensional, se busca analizar la efectividad de estas tutorías y su contribución al logro de los objetivos de formación en la modalidad semipresencial.

El análisis se sustenta en una metodología cuantitativa mediante la aplicación de encuestas a estudiantes matriculados en el programa, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora en el desarrollo de las tutorías. Los hallazgos de esta investigación aportarán información valiosa para la optimización del servicio, favoreciendo la implementación de estrategias que respondan a las expectativas estudiantiles y fortalezcan la calidad educativa en entornos de aprendizaje semipresencial.

Satisfacción Estudiantil

La satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas. Los estudios sobre satisfacción estudiantil en las universidades como indicadores para evaluar la calidad educativa son particularmente importantes, porque la satisfacción estudiantil mejora el rendimiento académico (Garbanzo Vargas, 2012), reduce la deserción (Osorio y Pérez, 2010; Alves y Raposo, 2005; Caballero, Abello y Palacios, 2007, Himmel, 2002), el cambio de carrera de los inscritos y, como señala Sinclair (2014), es un requisito para el éxito en el aprendizaje. A su vez, una comprobada calidad educativa fortalece la imagen y el prestigio de la institución (Surdez-Pérez et al., 2018).



Satisfacción estudiantil en el ámbito académico

El concepto de satisfacción estudiantil que actualmente se considera en el ámbito educativo tiene sus orígenes en el ámbito administrativo, donde se conceptualizó como satisfacción del cliente (Barboza, 2014), lo cual se asume como un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del comprador y el servicio ofrecido por la empresa. En el mismo sentido, Vavra (2006) define la satisfacción del cliente como una respuesta emocional ante su evaluación de la discrepancia recibida entre expectativas y el verdadero rendimiento de un producto o servicio de una organización (Peralta Mazariago et al., 2020).

Importancia de la satisfacción estudiantil como indicador de calidad educativa.

La importancia de la satisfacción estudiantil como indicador para la gestión de la calidad educativa, es objeto de estudio en el ámbito académico. Se ha explicado a la luz de teorías consideradas en el campo disciplinario de la Administración y en la Teoría de las Organizaciones, como la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow desarrollada en 1954, la Teoría de las Motivaciones y Factores Higiénicos, aporte de Frederick Herzberg, originada en los años 50 y la Teoría de Locus de Control expuesta por Julian B. Rotter en 1966 (Surdez-Pérez et al., 2018)

Factores que Influyen en la Satisfacción Estudiantil

Calidad de los contenidos académicos

La calidad de los contenidos digitales se refieren al nivel de excelencia que se puede otorgar al compartir de información verídica y eficaz que generan los usuarios, la calidad se basa en la relevancia, originalidad, claridad además de coherencia que debe existir dentro de un contenidos, asegurando de esta manera que sea información útil, atractiva y sobre todo valiosa para las personas que lo consideran como argumento informativo, en este caso los estudiantes de educación superior ya que son quienes necesitan información efectiva de fuentes reales que proporcionen fiabilidad, precisión y veracidad, generando así objetividad a la autoridad de la fuente que emite dicha información (Acero, 2024).

Habilidades pedagógicas del tutor

Las habilidades han sido abordadas por disímiles autores entre los que destacan: Petrovsky (1981); Álvarez (1982, 1990); Medina (2012); Peres & Márques (2013), entre otros. En todos los casos la



definición de habilidades presenta como elemento común lo referido al sistema de acciones que dominan los individuos para el logro de un fin determinado. (Vivanco Vargas y Sarango Alcívar, 2019).

Las habilidades están sujetas a las siguientes condiciones:

- El tipo de material (ciencia) de estudio.
- El tipo de conocimiento: fáctico, abstracto o teórico, práctico.
- La edad y características personales del alumno.
- El desarrollo previo del alumno.
- El material docente que se dispone.
- Las exigencias socioculturales y curriculares.

Estas condiciones persiguen como objetivo fundamental que el alumno domine, entienda y ponga en práctica los conocimientos.

Se ha considerado como muy apropiada la clasificación dada por Álvarez (1997), en la cual propone:

- Habilidades del pensamiento: estas contemplan varios niveles de complejidad; su desarrollo involucra las habilidades lógicas generales y particulares de cada ciencia.
- Habilidades del procesamiento de la información.
- Habilidades de la comunicación: se considera en este caso la verbal y no verbal.
- Habilidades profesionales.

Interacción y comunicación entre estudiantes y tutores.

La actividad docente - educativa constituye un acto comunicativo en el que cada sujeto que interviene debe ser consciente de la función que le corresponde desempeñar, se debe establecer una retroalimentación en la que profesores y estudiantes alternen sus roles. El estudiante debe recibir del profesor un tratamiento adecuado que le permita acrecentar su participación y creatividad, y fomente cambios internos y conductuales a corto, mediano y largo plazo.

La comunicación educativa, es una forma muy especial donde la participación activa y consciente de los sujetos que intervienen en ella son de vital importancia; no es algo externo al proceso educativo ya que este se lleva a cabo y desarrolla a través de la comunicación, por tanto es imposible concebir una educación sin comunicación; la misma debe garantizar no sólo la apropiación de contenidos culturales, sino vivencias que permitan la formación de sentimientos, valores, emociones y convicciones en el

sujeto como resultado del proceso de interacción y que hará del aprendizaje algo significativo para el alumno. Por tanto, ésta deberá caracterizarse por ser formativa (Menéndez Sotolongo et al., 2024)

Infraestructura y recursos tecnológicos en la modalidad semipresencial.

En referencia a la Resolución 177 del Consejo de Educación Superior, publicado en el Registro Oficial Edición Especial 497 de 24 de julio de 2018, respecto al Instructivo de Infraestructura Tecnológica para carreras de estudio en línea, en donde constan los parámetros específicos de infraestructura tecnológica para carreras y programas en modalidades de estudio en línea, a distancia y semipresenciales [7], en donde se pide a las instituciones de educación superior que requieren cumplir con mencionada modalidad cumplan con los articulados: Art. 1.-Objeto. -Las instituciones de educación superior (IES) que presenten carreras y programas en modalidades de estudio en línea y a distancia, deberán cumplir con los parámetros de infraestructura tecnológica establecidos en el instructivo, de conformidad con el artículo 14 del Reglamento para Carreras y Programas Académicos en Modalidades en Línea, a Distancia y Semipresencial o de Convergencia de Medios (Cordero Guzmán y Ramón Poma, 2021).

Percepción del apoyo académico recibido.

Gutiérrez, Camacho y Martínez (2007) exponen que la familia es el grupo natural primario en el cual los padres garantizan y protegen el desarrollo psicosocial de los miembros, transmitiendo de igual modo la cultura para que los integrantes generen valores que los lleven a tener una autoestima alta y autorrealización. En ese sentido, Bas y Pérez (2010) argumentan que la familia es el motor central en la vida de las personas, siendo necesario definir relaciones entre la familia y el profesorado que proporcionen a los estudiantes una educación crítica y los ubique en el entorno de forma reflexiva y constructiva, dando lugar a ciudadanos formados a partir de la vivencia de valores y del soporte familiar que otorgan sentido de persona y de ciudadanía. Conjuguar este tipo de apoyo, acerca la realidad familiar del niño y adolescente con su realidad escolar formando un todo indivisible que favorece el aprendizaje. Si tanto padres como docentes se integran en el proceso se completa la base necesaria para obtener buenos resultados en la preparación académica y personal del estudiante. (Castrillón Mosquera y Soriano Ferrer, 2017).



Ejemplos de estudios previos sobre satisfacción estudiantil en modalidades semipresenciales.

El aprendizaje a distancia permite no sólo ahorrar tiempo y costos vinculados con el traslado si no también otorgarle flexibilidad al proceso aprendizaje. De esta manera los estudiantes pueden administrar el tiempo que dedican a sus estudios ajustándolo a su cotidianidad. También es importante tomar en cuenta que el aprendizaje en línea, adecuadamente implementado en las organizaciones educativas, implica un despliegue de tecnología e infraestructuras de apoyo al aprendizaje, como son, por ejemplo: las bibliotecas virtuales, los repositorios académicos y las plataformas de software compartido disponibles en la nube¹. Todos estos recursos se encuentran a disposición para los alumnos las 24 horas del día, los 365 días del año. Por lo tanto, se generan beneficios de accesibilidad. (Barrantes et al., 2016)

Tutorías Especializadas

Se dirigen a personas estudiantes con discapacidad, dificultades específicas de aprendizaje o con déficit de atención con hiperactividad. En esta modalidad se conforman grupos pequeños de 5 personas como máximo y cuando la situación lo amerita el servicio se ofrece de manera individualizada, en ambos casos se imparten de manera presencial y sincrónica en plataformas virtuales. Este tipo de tutorías solo se gestionan a solicitud del Programa de Psicopedagogía o del Proyecto UNA Educación de Calidad, por ello en caso de requerir esta modalidad de apoyo, la persona estudiante o las unidades académicas, centro, sedes o Sección instancias académica deben coordinar y referir a dichas instancias para la valoración correspondiente. (Alpizar, 2022)

Propósito de las tutorías en el ámbito educativo.

La tutoría ha estado presente en diferentes épocas, espacios formativos y niveles educativos, tanto nacionales como internacionales, y se ha considerado que contribuye a la formación integral del alumnado. El docente, en su carácter de tutor, contribuye al desarrollo personal, social, afectivo, cognitivo y académico de los alumnos, es decir, a su formación integral. La tutoría tiene como propósito fomentar en el grupo vínculos de diálogo, reflexión y acción, con el fin de fortalecer la interrelación con los alumnos respecto al desempeño académico. En tanto, el tutor debe generar estrategias tanto preventivas como formativas que contribuyan al logro del perfil de egreso de la Educación Profesional.



La tutoría también promueve el desarrollo de habilidades que permiten a los alumnos revisar y comprender sus procesos metacognitivos en el aprendizaje de los diversos contenidos curriculares, reconocer en dónde tienen dificultades, qué tipo de contenidos se les facilitan y cómo pueden mejorar, asumir y dirigir su propio aprendizaje a lo largo de su vida. (Obaya V y Vargas R, La tutoría en la educación superior, 2014)

Importancia de las tutorías especializadas en programas semipresenciales.

El Instituto Tecnológico de Massachusetts propone la tutoría asistida por computadora, utilizada fundamentalmente para optimizar el aprendizaje en general y para objetivos relacionados con la tutoría en particular. Es considerada un recurso útil para motivar a los estudiantes a mejorar sus habilidades de comunicación, de trabajo y de estudio. Otros casos también significativos se ubican en las universidades de Minnesota, Chicago, Ohio, Missouri, Michigan y Dakota del Norte, las cuales incluyen cursos acerca de cómo estudiar, de orientación, higiene mental, entre otros (Vales García et al., 2009)

Características de las Tutorías Especializadas

Estructura y planificación de las tutorías.

La planificación de la acción tutorial es fundamental en cualquiera acto educativo y necesaria durante el proceso de aprendizaje del alumno. Toda planificación de esta naturaleza debe considerar al menos cuatro fases: la primera plantea el diseño de finalidades, objetivos y recursos; la segunda el tiempo y las actividades (distribución de funciones y coordinación y cooperación); la tercera concreta la realización de actividades en las que intervienen el análisis, los métodos e instrumentos, y la cuarta fase pretende la valoración del funcionamiento de las tutorías como organización y de los resultados concretos del proceso orientador (Gairín et al., 2003)

Perfil del tutor (competencias, experiencia, formación).

El papel del profesor-tutor en el proceso de formación profesional de los alumnos es importante, ya que éstos requieren del apoyo de un profesional que cuente con conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para guiarlos hacia su desarrollo pleno e integral; cumplir ese papel implica atender cuestiones sociales, de cultura, de salud, de ética y valores, entre otros, lo cual hace de la acción tutorial, un trabajo complicado.



La tutoría es un proceso de interacción humana, y por consecuencia es un proceso complejo; es por ello fundamental que el tutor adquiera las competencias que se requieren para realizar bien esta labor. (García Cabrero et al., 2016)

Estrategias metodológicas utilizadas en las tutorías especializadas (trabajo colaborativo, aprendizaje personalizado, etc.).

Educación, enseñanza, aprendizaje y desarrollo son categorías estrechamente relacionadas y circunscritas a procesos dinámicos y sinérgicos, relacionados con todas las actividades del ser humano, con su compromiso personal y con las prácticas sociales tan necesarias para garantizar los avances científicos y tecnológicos, sobre todo en este nuevo contexto de la globalización y de las técnicas de la información y la comunicación.

El trabajo colaborativo, en un contexto educativo, constituye un modelo de aprendizaje interactivo, que invita a los estudiantes a construir juntos, lo cual demanda conjugar esfuerzos, talentos y competencias, mediante una serie de transacciones que les permitan lograr las metas establecidas consensuadamente. Más que una técnica, el trabajo colaborativo es considerado una filosofía de interacción y una forma personal de trabajo, que implica el manejo de aspectos, tales como el respeto a las contribuciones individuales de los miembros del grupo (Maldonado Pérez, 2007).

Las Técnicas de Aprendizaje Colaborativo (TAC), más comunes y las que vayan surgiendo de la experiencia educativa, según, pueden organizarse en categorías que comparten aspectos fundamentales, a pesar de que las líneas divisorias no son precisas. Es importante destacar que cada TAC representa un propósito o un enfoque particular. Sin embargo, no son competencia entre sí o mutuamente excluyentes, por el contrario, son complementarias. De hecho, en la práctica, una estrategia didáctica basada en trabajo colaborativo se puede componer de enfoques y recursos de varias TAC (Barkley et al., 2007).

Modalidad de ejecución: presencial, virtual o híbrida.

Los profesores tuvieron que implementar estrategias de educación virtual, para garantizar la enseñanza de los estudiantes; rediseñando contenidos para ser utilizados en plataformas virtuales. Los estudiantes también han tenido que adaptarse a estos cambios y desafíos, ocasionándose en todos los niveles dificultades y algunas posturas contrarias sobre cuáles serían las estrategias más adecuadas desde el punto de vista metodológico y administrativo para los universitarios (Padilla Cáceres et al., 2023)



Impacto de las Tutorías Especializadas en el Proceso de Aprendizaje

Beneficios de las tutorías especializadas en el desarrollo académico y personal de los estudiantes.

La tutoría ha estado presente en diferentes épocas, espacios formativos y niveles educativos, tanto nacionales como internacionales, y se ha considerado que contribuye a la formación integral del alumnado. El docente, en su carácter de tutor, contribuye al desarrollo personal, social, afectivo, cognitivo y académico de los alumnos, es decir, a su formación integral. Por esta razón, tutoría no es una extensión de la asignatura que imparte el docente, tampoco un periodo para realizar repasos o asesorías académicas de las asignaturas, ni para desarrollar actividades sin intención didáctica que desvirtúen su naturaleza. La tutoría promueve, desde la voz y acción de los estudiantes, procesos de autoconocimiento, diálogo, reflexión, autorregulación, desarrollo de habilidades, asertividad, identificación de factores de riesgo y de protección, escucha activa con sus pares y su tutor, los cuales coadyuvan en la convivencia y la conformación de su identidad (Obaya V y Vargas R, La tutoría en la educación superior, 2014)

La tutoría tiene como propósito fomentar en el grupo vínculos de diálogo, reflexión y acción, con el fin de fortalecer la interrelación con los alumnos respecto al desempeño académico. En tanto, el tutor debe generar estrategias tanto preventivas como formativas que contribuyan al logro del perfil de egreso de la Educación Profesional. En la educación universitaria la tutoría coadyuva al conocimiento de los alumnos, en lo individual y como grupo, para lograr que la escuela cuente con la información necesaria que le permita realizar su acción educativa con propiedad y así prevenir problemáticas complejas que obstaculizan su formación dentro y fuera de la escuela (Obaya V y Vargas R, La tutoría en la educación superior, 2014)

Evidencias de su contribución a la satisfacción estudiantil en estudios previos.

Al respecto, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 2014) recomienda a sus miembros el objetivo de lograr para todos por igual una educación de calidad y un aprendizaje durante toda la vida. Considere factores esenciales que contribuyen a ello: docentes bien formados y motivados; contenidos pertinentes, para que los educandos alcancen niveles suficientes de conocimientos y competencias, de acuerdo con el grado estudiado; entornos de aprendizaje seguros e inclusivos; y fortalecer las capacidades de los educandos, para que sean innovadores y creativos y



asimilar el cambio en sus sociedades. Por su parte, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE,2015) para proporcionar una educación profesional de calidad es necesario combinar la teoría específica de la profesión con la práctica, incluyendo la formación en el lugar de trabajo para asegurar un Buen futuro profesional. (Surdez Pérez et al., 2018)

La satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas. Los estudios sobre satisfacción estudiantil en las universidades como indicadores para evaluar la calidad educativa son particularmente importantes, porque la satisfacción estudiantil mejora el rendimiento académico, reduce la deserción, el cambio de carrera de los inscritos y, es un requisito para el éxito en el aprendizaje. A su vez, una comprobada calidad educativa fortalece la imagen y el prestigio de la institución. (Surdez Pérez et al., 2018)

Objetivo General

- Analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas semipresencial con respecto a las tutorías especializadas, identificando áreas de mejora en la calidad, interacción, relevancia, metodología y satisfacción general para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Objetivos Específicos

1. Evaluar la percepción estudiantil sobre la calidad de las tutorías especializadas, considerando la claridad de las explicaciones, el dominio del docente y el uso de ejemplos prácticos.
2. Examinar la interacción y comunicación entre docentes y estudiantes durante las tutorías, incluyendo la participación activa, la resolución de dudas y la disponibilidad docente.
3. Determinar la alineación de los contenidos y metodologías utilizadas en las tutorías con los objetivos académicos del curso y su impacto en el desarrollo académico de los estudiantes.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la evaluación de la satisfacción de los estudiantes con las tutorías especializadas de la carrera de Administración de Empresas semipresencial, se siguieron los siguientes pasos metodológicos



Diseño del Instrumento

Se elaboró un cuestionario estructurado con base en una escala Likert de cinco puntos, que mide desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo". La encuesta se organizó en cinco dimensiones clave: calidad de la tutoría, interacción y comunicación, relevancia del contenido, metodología de enseñanza y satisfacción general.

Recolección de Datos

La encuesta fue aplicada a un total de 311 estudiantes legalmente matriculados en el periodo académico PI 2024, quienes participaron de manera voluntaria y anónima. Se utilizó una plataforma en línea para facilitar el acceso y asegurar una cobertura amplia entre los participantes.

Dimensiones Evaluadas

- Calidad de la Tutoría: Incluyó ítems sobre el dominio del docente, claridad de las explicaciones y uso de ejemplos prácticos.
- Interacción y Comunicación: Evaluó la participación estudiantil, la respuesta a dudas y la disponibilidad docente.
- Relevancia del Contenido: Se analizaron la pertinencia de los temas tratados, la contribución al aprendizaje y la alineación con los objetivos del curso.
- Metodología de Enseñanza: Incluyó la variedad de recursos didácticos y la efectividad de las actividades propuestas.
- Satisfacción General: Recogió impresiones globales sobre la calidad de las tutorías y su recomendación.

Análisis de los Datos

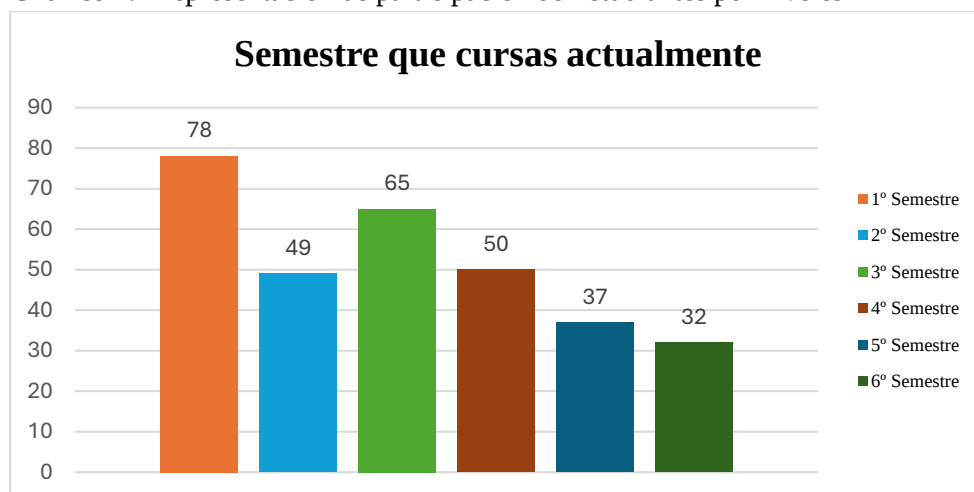
Los resultados fueron procesados y analizados para identificar tendencias, fortalezas y oportunidades de mejora en cada dimensión evaluada. Las respuestas abiertas se codificaron para complementar el análisis cuantitativo con una perspectiva cualitativa.

RESULTADOS

De acuerdo con la revisión de la encuesta la participación de los estudiantes fue la siguientes:

Análisis de la participación de los estudiantes por niveles:

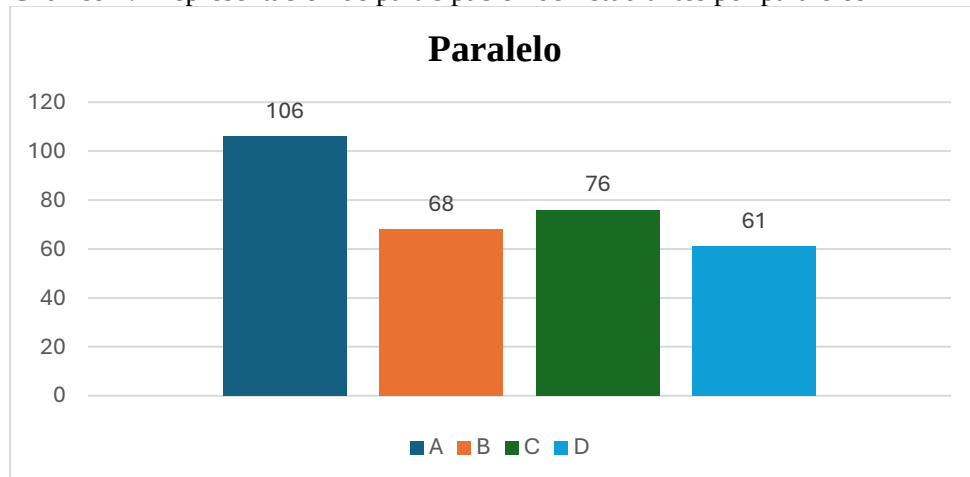
Gráfico 1.- Representación de participación de Estudiantes por niveles



Se obtuvieron 311 respuestas a la encuesta de Satisfacción Tutorías especializadas Carrera Administración de Empresas Semipresencial de un total de 529 estudiantes legalmente matriculados, lo cual corresponde a un 59% de participación. De los cuales encontramos que el mayor número está en el Primer semestre con 78 respuestas de estudiantes correspondiente al 25.1%; mientras el menor número de encuestados está en el Sexto semestre con 32 respuestas de las cuales es el 10.3%. Sin embargo, no dejando atrás los semestres neutros como lo son segundo y cuarto con un numero de encuestamos de 49 y 50 estudiantes lo cual representa un 15.8% y 16,1%.

Análisis de la participación de los estudiantes por paralelos:

Gráfico 2.- Representación de participación de Estudiantes por paralelos



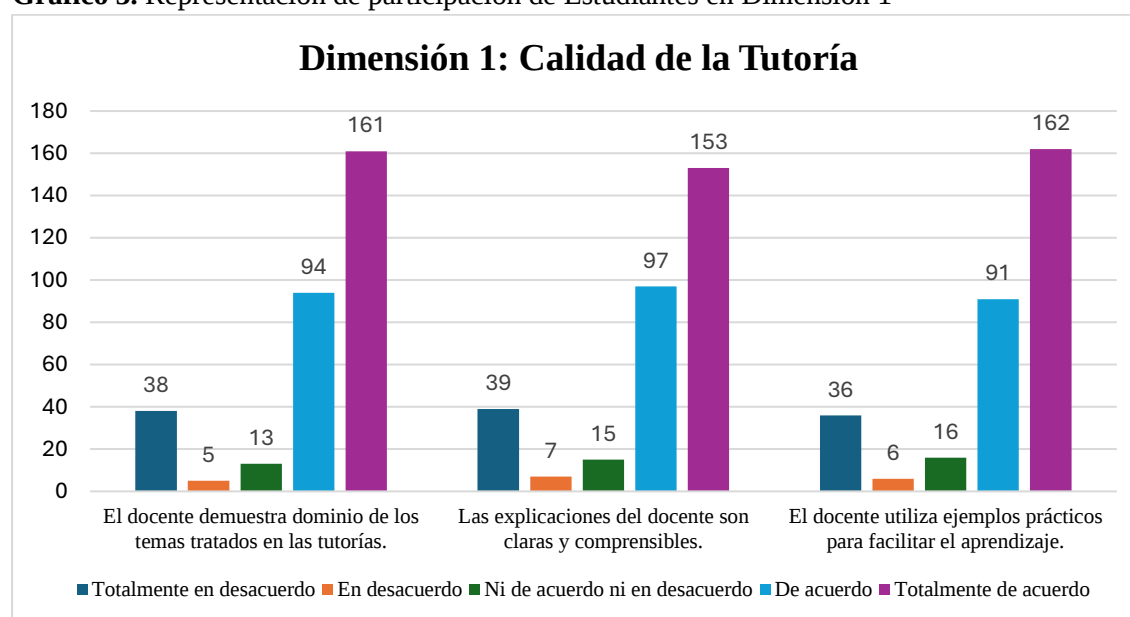
Se obtuvieron 311 respuestas a la encuesta de Satisfacción Tutorías especializadas Carrera Administración de Empresas Semipresencial evidenciando que el Paralelo A presenta mayor frecuencia con un 34.1% que equivale a 106 respuestas, seguidamente del Paralelo C con 76 estudiantes encuestados que corresponde al 24.4%. Sin embargo, observamos que el Paralelo D solo obtuvo 61 respuestas que nos daría un 19.6%.

Análisis por dimensiones

Los gráficos que a continuación presentan los resultados de una encuesta sobre el nivel de satisfacción. Cada barra representa el número de personas que eligieron una determinada opción de respuesta para cada una de las tres afirmaciones relacionadas con la calidad de la enseñanza del tutor.

Dimensión 1: Calidad de la Tutoría

Gráfico 3. Representación de participación de Estudiantes en Dimensión 1

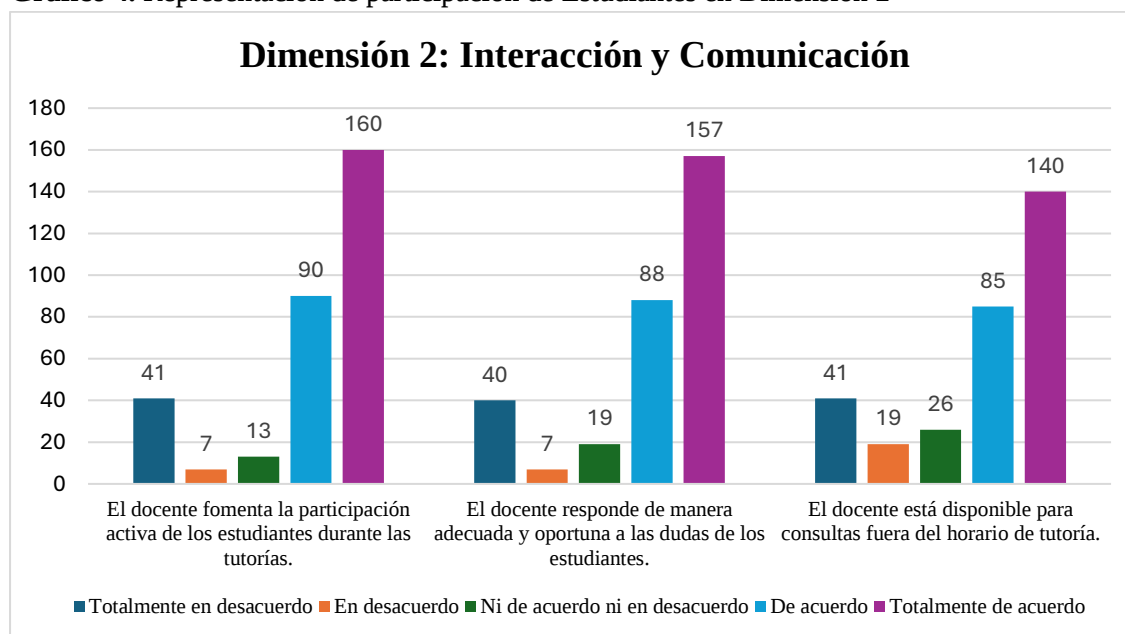


El gráfico de barras presenta los resultados de una encuesta sobre la percepción estudiantil acerca de la calidad de la tutoría en tres dimensiones clave. Los datos revelan que 161 estudiantes consideran que el docente demuestra un alto dominio de los temas tratados durante las tutorías que corresponde a un 52%. Sin embargo, aunque una proporción significativa de 153 estudiantes que es el 49% valora la claridad y comprensibilidad de las explicaciones, existe un margen de mejora en este aspecto. Por último, los resultados indican que el uso de ejemplos prácticos por parte del docente es valorado por 162 estudiantes que corresponde al 52%, lo que sugiere que esta estrategia pedagógica contribuye significativamente a

la efectividad del proceso de tutoría. Los resultados muestran una tendencia general hacia una evaluación positiva de la calidad de las tutorías, ya que la mayoría de los estudiantes están de acuerdo o totalmente de acuerdo con las afirmaciones.

Dimensión 2: Interacción y Comunicación

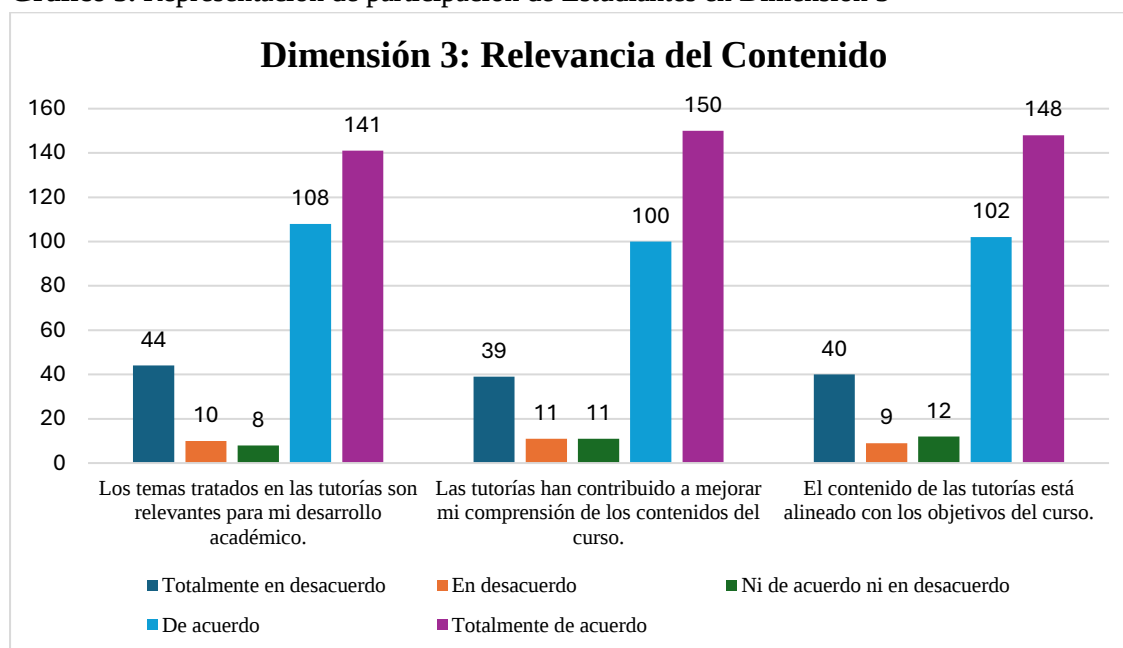
Gráfico 4. Representación de participación de Estudiantes en Dimensión 2



Los resultados presentados en la gráfica 4 muestran la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la interacción y comunicación durante las tutorías. En general, los resultados indican una valoración positiva por parte de los estudiantes en cuanto a la respuesta del docente a sus dudas con un 50% y su disponibilidad para consultas fuera de horario con un 45%. Un porcentaje considerable de estudiantes se muestra de acuerdo o totalmente de acuerdo con estas afirmaciones. Sin embargo, se observa un margen de mejora en lo que respecta al fomento de la participación activa por parte del docente, ya que un porcentaje significativo del 51% de estudiantes se ubica en las categorías de totalmente de acuerdo. Estos hallazgos sugieren que, si bien los docentes en general responden de manera adecuada a las necesidades de los estudiantes, existe una oportunidad para mejorar la dinámica de las tutorías fomentando una mayor participación activa por parte de los estudiantes. Esto podría lograrse a través de estrategias como la implementación de actividades grupales, la formulación de preguntas abiertas y la creación de un ambiente de aprendizaje más colaborativo.

Dimensión 3: Relevancia del Contenido

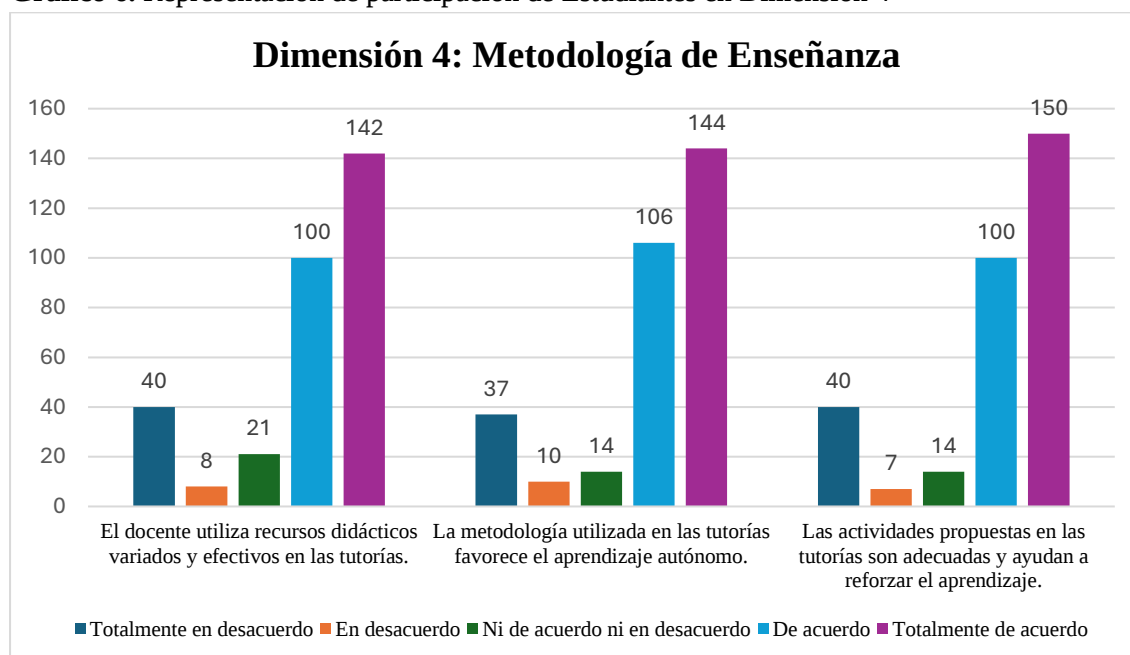
Gráfico 5. Representación de participación de Estudiantes en Dimensión 3



La grafica 5 presenta los resultados de la evaluación realizada a los estudiantes sobre la relevancia del contenido abordado en las tutorías. Los resultados muestran que, 45% de los estudiantes perciben que los temas tratados en las tutorías son relevantes para su desarrollo académico y contribuyen a mejorar su comprensión de los contenidos del curso. Sin embargo, se observa un 48% de estudiantes que considera que las tutorías han contribuido significativamente a mejorar su comprensión de los contenidos del curso. Además, aunque la mayoría de los estudiantes percibe que el contenido de las tutorías está alineado con los objetivos del curso, existe un margen de mejora en este aspecto con un 48%. Estos hallazgos sugieren que, si bien los estudiantes valoran la relevancia del contenido abordado en las tutorías, existe la posibilidad de optimizar aún más la experiencia de aprendizaje a través de estrategias que permitan una mayor conexión entre los temas tratados en las tutorías y los contenidos específicos de cada curso. Asimismo, se recomienda explorar estrategias para fortalecer la percepción de los estudiantes sobre la contribución de las tutorías a la mejora de su comprensión.

Dimensión 4: Metodología de Enseñanza

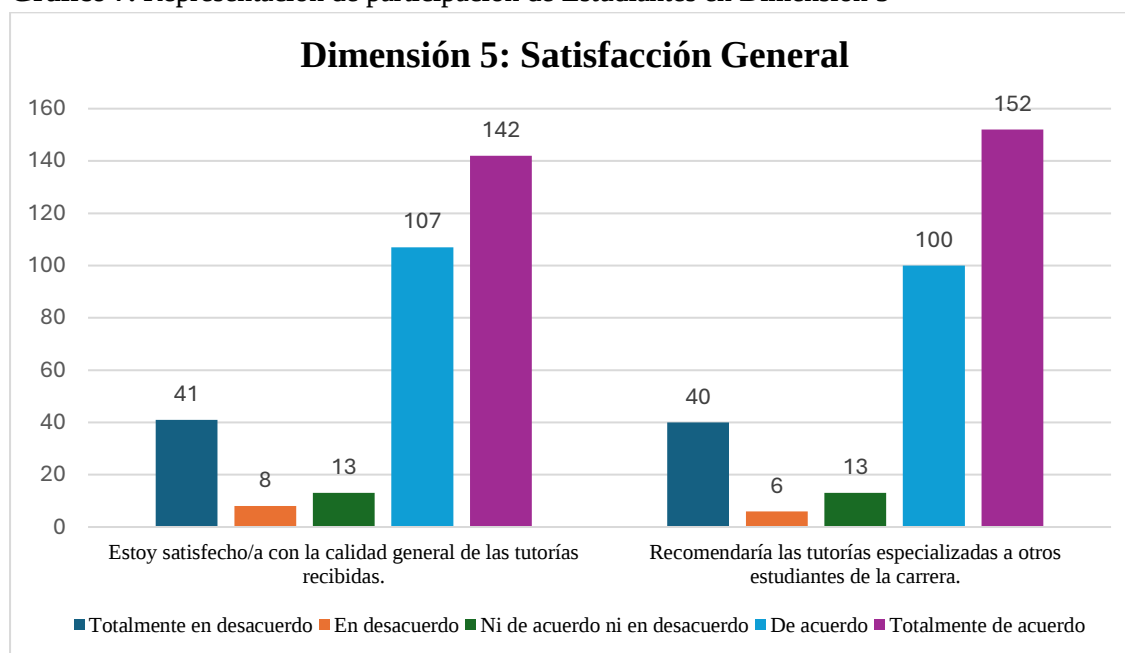
Gráfico 6. Representación de participación de Estudiantes en Dimensión 4



Los resultados presentados revelan una percepción generalmente positiva de los estudiantes respecto a la metodología de enseñanza empleada en las tutorías. La mayoría de los estudiantes con un 46% consideran que los docentes utilizan recursos didácticos variados y efectivos, y con el 48% que las actividades propuestas son adecuadas para reforzar el aprendizaje. Sin embargo, los datos sugieren un margen de mejora en cuanto al fomento del aprendizaje autónomo con el 46%. Aunque los estudiantes valoran la utilización de recursos didácticos y la pertinencia de las actividades, existe una oportunidad para profundizar en estrategias pedagógicas que promuevan un mayor desarrollo de habilidades de autoaprendizaje. Esto podría lograrse, a través de la implementación de actividades que estimulen la búsqueda de información, la resolución de problemas de manera independiente y la reflexión crítica sobre los contenidos. En conclusión, los resultados obtenidos indican que la metodología de enseñanza empleada en las tutorías es adecuada en términos generales. No obstante, se recomienda explorar estrategias que permitan un mayor equilibrio entre la guía docente y el desarrollo de habilidades de aprendizaje autónomo en los estudiantes.

Dimensión 5: Satisfacción General

Gráfico 7. Representación de participación de Estudiantes en Dimensión 5



El gráfico de barras presenta los resultados de una encuesta sobre la percepción estudiantil acerca de la satisfacción general de los estudiantes con respecto al servicio de tutorías. Los datos revelan que una proporción del 46% que equivale a 142 estudiantes se muestra satisfecha con la calidad general de las tutorías recibidas. Asimismo, 152 estudiantes que es un 49% recomendaría las tutorías especializadas a otros estudiantes de la carrera, lo que indica un alto nivel de satisfacción y confianza en el servicio. Los resultados obtenidos permiten concluir que los estudiantes valoran positivamente el servicio de tutorías y lo perciben como una herramienta útil para su proceso de aprendizaje.

DISCUSIÓN

En el artículo titulado "Satisfacción académica de estudiantes tutorados hacia el rol de asesor par: Una vista para el fortalecimiento del aprendizaje", publicado en el volumen 2 de la Revista Electrónica Desafíos Educativos. En el ítem "El asesor par domina los contenidos del curso", los resultados de una muestra de 346 estudiantes revelaron que el 4.3% expresó estar muy en desacuerdo, mientras que el 44.2% estuvo de acuerdo y el 41.6% muy de acuerdo. En contraste, al evaluar la dimensión de calidad de las tutorías respecto al dominio de los temas por parte del docente, basado en una muestra de 161 estudiantes, se encontró que el 12% manifestó estar en totalmente en desacuerdo, el 30% estuvo de acuerdo y el 52% indicó estar totalmente de acuerdo.

Estos resultados evidencian una percepción diferenciada en cuanto al nivel de dominio de los contenidos entre asesores pares y docentes, lo que destaca la importancia de fortalecer el rol de los asesores pares para equiparar los niveles de satisfacción académica en las tutorías.

Seguidamente en relación con la pregunta “El asesor par resuelve de manera oportuna las dudas asociadas al curso”, los resultados obtenidos de una muestra de 346 estudiantes muestran que el 5.2% indicó estar muy en desacuerdo, mientras que el 9.0% se manifestó neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo). Por otro lado, el 51.2% expresó estar de acuerdo, y el 32.4% dijo estar muy de acuerdo. En comparación, al analizar la dimensión de interacción y comunicación en la pregunta “El docente responde de manera adecuada y oportuna a las dudas de los estudiantes”, los resultados de la muestra reflejan una diferencia significativa: el 13% manifestó estar totalmente en desacuerdo, el 6% se posicionó de forma neutral, el 28% indicó estar de acuerdo, y el 50% expresó estar totalmente de acuerdo. Estos datos evidencian una disparidad en la percepción de la capacidad de respuesta entre los asesores pares y los docentes, destacando la necesidad de fortalecer las competencias comunicativas y de resolución de dudas en los asesores pares para mejorar la satisfacción estudiantil en este ámbito.

En la dimensión de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), específicamente en la pregunta “El asesor par utiliza elementos tecnológicos para guiar sus presentaciones o actividades (PPT, Prezi, videos, etc.)”, los resultados obtenidos de los estudiantes reflejan que el 4.3% está muy en desacuerdo y el 2.3% en desacuerdo. Sin embargo, el 46.8% manifestó estar de acuerdo, mientras que el 31.8% indicó estar muy de acuerdo.

En contraste, en otra dimensión relacionada, los resultados muestran que el 13% está totalmente en desacuerdo y el 3% en desacuerdo. No obstante, se observa un cambio positivo en las percepciones, ya que el 32% dijo estar de acuerdo, y el 46% expresó estar totalmente de acuerdo. Estas cifras evidencian un mayor nivel de aceptación en el uso de herramientas tecnológicas por parte de los asesores pares, aunque destacan áreas de mejora para lograr una implementación tecnológica más consistente y efectiva en las tutorías.

CONCLUSIONES

En conclusión, los resultados obtenidos en estos estudios sugieren que los estudiantes muestran una preferencia clara por ciertos métodos de enseñanza.



Sin embargo, se requieren investigaciones adicionales para así explorar en mayor profundidad los factores que influyen en estas elecciones y su impacto en el rendimiento académico.

Los resultados obtenidos sobre la calidad de la tutoría reflejan una percepción predominantemente positiva por parte de los estudiantes, evidenciando que la mayoría considera que los docentes demuestran un alto dominio de los temas tratados, claridad en sus explicaciones y el uso de ejemplos prácticos para facilitar el aprendizaje. Estas características son esenciales para el fortalecimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje en las tutorías. Sin embargo, se identifican áreas de mejora en la dimensión de claridad y comprensión de las explicaciones, lo que sugiere la necesidad de estrategias pedagógicas orientadas a optimizar este aspecto. En general, los hallazgos destacan la importancia de mantener un enfoque centrado en las necesidades de los estudiantes, promoviendo prácticas docentes que integren el dominio temático, la claridad comunicativa y la aplicación de ejemplos prácticos, contribuyendo así a la efectividad del modelo de tutoría.

La dimensión de interacción y comunicación destacan una percepción favorable por parte de los estudiantes hacia la respuesta adecuada y oportuna del docente, así como su disponibilidad para consultas fuera del horario de las tutorías, alcanzando un 50% y 45% de valoración positiva respectivamente. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en el fomento de la participación activa de los estudiantes, dado que el 51% se posiciona en las categorías de totalmente de acuerdo o de acuerdo, dejando espacio para optimizar este aspecto clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar estrategias pedagógicas que potencien la interacción activa, como el uso de dinámicas participativas, el planteamiento de preguntas abiertas y la creación de un ambiente colaborativo que motive a los estudiantes a involucrarse de manera más significativa en las tutorías. La mejora en estos aspectos fortalecería no solo la calidad de la interacción, sino también la efectividad general de las tutorías como herramienta educativa.

El análisis de la dimensión de relevancia del contenido evidencia que un 45% de los estudiantes percibe que los temas abordados en las tutorías son relevantes para su desarrollo académico y contribuyen a mejorar su comprensión de los contenidos del curso. Sin embargo, se identifica un área de mejora, ya que solo el 48% considera que las tutorías han contribuido significativamente a este propósito.

Asimismo, aunque la mayoría de los estudiantes reconoce que el contenido de las tutorías está alineado con los objetivos del curso, este aspecto también presenta oportunidades de optimización. Estos hallazgos resaltan la necesidad de fortalecer la conexión entre los temas tratados en las tutorías y los objetivos específicos de cada curso. Para ello, se recomienda implementar estrategias pedagógicas que permitan una mayor articulación entre el contenido de las tutorías y las necesidades académicas de los estudiantes. De esta manera, se podría potenciar la percepción positiva de las tutorías como una herramienta eficaz para mejorar el aprendizaje y la comprensión de los contenidos curriculares.

Los hallazgos evidenciados en esta investigación reflejan una valoración mayormente positiva de la metodología de enseñanza utilizada en las tutorías, especialmente en relación con el uso de recursos didácticos variados y efectivos, así como la adecuación de las actividades propuestas para reforzar el aprendizaje. No obstante, los resultados subrayan la necesidad de fortalecer estrategias pedagógicas orientadas al aprendizaje autónomo, una dimensión clave para el desarrollo de competencias críticas en los estudiantes. En este sentido, se identifican oportunidades para integrar actividades que promuevan la autogestión del conocimiento, la resolución independiente de problemas y la reflexión crítica, factores esenciales para una educación contemporánea orientada al aprendizaje a lo largo de la vida. Este análisis resalta la importancia de un equilibrio entre la guía docente y la promoción de habilidades de autoaprendizaje como ejes fundamentales en la mejora continua de la calidad educativa en entornos tutoriales.

Pudimos obtener evidencian un alto nivel de satisfacción estudiantil respecto al servicio de tutorías especializadas. En particular, el 46% de los participantes expresa satisfacción con la calidad general de las tutorías recibidas, mientras que un 49% recomendaría este servicio a otros estudiantes de la carrera, lo que refuerza la confianza en la efectividad y el impacto de estas sesiones tutoriales. Este hallazgo subraya el valor de las tutorías como una herramienta estratégica en la promoción del aprendizaje, consolidación del conocimiento y acompañamiento académico, aspectos cruciales para el éxito estudiantil en contextos de formación superior. Sin embargo, estos resultados también invitan a un análisis más profundo de las áreas susceptibles de mejora con el fin de garantizar una experiencia tutorial integral y sostenible que fomente tanto el logro académico como el desarrollo de competencias autónomas en los estudiantes.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acero, E. (15 de Mayo de 2024). *Tecnológico Universitario Vida Nueva*. Tecnológico Universitario Vida Nueva: <https://vidanueva.edu.ec/calidad-y-credibilidad-de-los-contenidos-digitales-para-la-educacion/>
- Alpizar, A. (27 de Octubre de 2022). *Vicerrectoría de Docencia, Universidad Nacional*. Vicerrectoría de Docencia, Universidad Nacional: <https://www.docencia.una.ac.cr/index.php/tutorias-academicas-exito>
- Barboza, J. F. (2014). La Satisfacción Estudiantil como Indicador de la Calidad de la Educación Superior. *Revista de Investigacion UNMSM*, 7(12).
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178>
- Barkley, E. F., Cross, K. P., y Howell Major, C. (2007). *Books*. (E. M. S.L, Ed.) Books: <https://content.e-bookshelf.de/media/reading/L-3557480-127059c280.pdf>
- Barrantes, E., Bossio, J., Chang, M., y Gil, J. (Octubre de 2016). *Repositorio Academico UPC*. Repositorio Academico UPC:
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623714/bossio_mj.pdf?sequence=4
- Castrillón Mosquera, R., y Soriano Ferrer, M. (2017). Análisis del apoyo académico familiar en estudiantes de educación básica secundaria en instituciones educativas del municipio de Tuluá en Colombia. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 129-154.
<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/3013/2676>
- Cordero Guzmán, D., y Ramón Poma, G. (2021). Modelo tecnológico e infraestructura informática de un campus virtual para el contexto universitario. *Revista Científica y Tecnológica UPSE (RCTU)*, 8(2), 48-58. <https://doi.org/https://doi.org/10.26423/rctu.v8i2.627>
- Gairín, J., Feixas, M., Franch, J., Guillamón, C., y Quinquer, D. (2003). ELEMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE TUTORÍA EN LA UNIVERSIDAD. *Contextos Educativos*, 6(7), 21-42.



https://posgrado.agro.unlp.edu.ar/pluginfile.php/17094/mod_resource/content/1/elementos%20%20para%20elaborar%20planes%20de%20tutoria.pdf

Garbanzo Vargas, G. M. (01 de Abril de 2012). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educativa Universidad de Costa Rica*, 31(1), 43–63.

<https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v31i1.1252>

García Cabrero, B., Ponce Ceballos, S., García Vigil, M. H., Caso Niebla, J., Morales Garduño, C., Martínez Soto, Y., . . . Aceves Villanueva, Y. (2016). Las competencias del tutor universitario: una aproximación a su definición desde la perspectiva teórica y de la experiencia de sus actores. *Perfiles educativos*, 38(151).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982016000100104

Maldonado Pérez, M. (2007). El trabajo colaborativo en el aula universitaria. *Laurus*, 13(23), 263-278.

https://www.academia.edu/14885389/Redalyc_El_trabajo_colaborativo_en_el_aula_universitaria

Menéndez Sotolongo, L. M., Alvarez Mesa, Y., y Guerrero Palacio, I. (2024). La comunicación educativa entre profesores y estudiantes en el proceso de enseñanza aprendizaje. *Revista RIIED*(8), 1-11. <https://www.riied.org/index.php/v1/article/download/148/197?inline=1>

Obaya V, A., y Vargas R, Y. M. (2014). La tutoría en la educación superior. *Educación química*, 25(4). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-893X2014000400012

Obaya V, A., y Vargas R, Y. M. (2014). La tutoría en la educación superior. *Educación química*, 25(4). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-93X2014000400012#:~:text=La%20tutor%C3%ADa%20tambi%C3%A9n%20promueve%20el,mejorar%2C%20asumir%20y%20dirigir%20su

Padilla Cáceres, T. C., Cervantes Alagón, S. L., Villasante Villalta, R. M., Vilca Huayta, O. A., Padilla Cáceres, C. A., Apaza Cruz, J. L., y Villanueva Alvaro, N. S. (2023). EDUCACIÓN PRESENCIAL, VIRTUAL O HÍBRIDA PREFERENCIA POSTPANDEMIA DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS ESTUDIO PILOTO. *Editoracientifica*, 41-52. <https://doi.org/10.37885/230914396>



Peralta Mazariego, E. R., Surdez Pérez, E. G., y García Rodríguez, J. F. (2020). Validacion de Modelo de Medicion de Satisfaccion Estudiantil Universitaria con los Servicios Academicos Recibidos. *Revista Investigacion Operacional*, 41(3), 472-481.

<https://rev-inv-ope.panthonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-16.pdf>

Surdez Pérez, E. G., Sandoval Caraveo, M. C., y Lamoyi Bocanegra, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Surdez-Pérez, E. G., Sandoval Caraveo, M. C., y Lamoyi Bocanegra, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educacion y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Vales García, J., Ramos Estrada, D., y Olivares Carmona, K. M. (2009). La función del tutor en ambientes presenciales y no presenciales. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 6(16). https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-75272009000100004

Vivanco Vargas, G., y Sarango Alcívar, J. (2019). Las habilidades pedagógicas profesionales en los estudiantes de la Educación Superior. *Conrado*, 15(67). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000200342&script=sci_arttext

