



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL SERVICIO DE
TUTORÍA UNIVERSITARIA EN LOS ESTUDIANTES DE LA
ESPECIALIDAD DE LENGUA, LITERATURA PSICOLOGÍA Y
FILOSOFÍA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
SECUNDARIA, UNA – PUNO, 2018 - II**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. JUAN JOSÉ TITO MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN EDUCACIÓN, ESPECIALIDAD DE
LENGUA, LITERATURA, PSICOLOGÍA Y FILOSOFÍA**

PUNO - PERÚ

2018



DEDICATORIA

A DIOS, padre celestial que desde allí guía mi camino y de cada uno de nosotros, y lo que realizamos es la voluntad de nuestro amado creador.

A MIS PADRES, ALIPIO Y ESTELA mis seres más queridos e importantes en mi vida quienes me apoyaron en todo momento a formarme personal y profesionalmente.

A MIS DOCENTES, del nivel inicial, primario, secundario y superior. Los cuales contribuyeron a mi formación profesional.

A MIS COMPAÑERAS Y COMPAÑEROS, promoción 2017 – I, por pasar momentos académicos hermosos, eso representa el reflejo único durante nuestra formación profesional; así mismo a mis amigos y amigas que con el transcurrir de la vida fui conociendo.

JUAN JOSÉ



AGRADECIMIENTOS

A mi directora y asesora **DRA. SILVIA VERÓNICA VALDIVIA YÁBAR**, por su disposición, amabilidad y sabias orientaciones para poder ayudarme en la redacción del presente informe, y por supuesto agradecer también por haberme brindado sus sabias enseñanzas en los semestres que estuve como estudiante.

Al **DR. FRANCISCO CHARAJA CUTIPA**, por brindarnos sus clases magistrales y rigurosas en cuanto a investigación educativa.

A la **Dra. Myrna Cleofé Sánchez Rossel**, por brindarme su apoyo incondicional en la revisión del cuestionario, y de la misma manera a la Mg. Mariela Soledad Cueva Chata, por la validación de la misma; y sin olvidar, por supuesto, a todas y todos los docentes que me brindaron sus enseñanzas.

A los miembros del jurado, por brindarme de manera incondicional su apoyo en el desarrollo del informe.

A mis Padres, la razón de mi existencia, por sus orientaciones, sugerencias, por el amor, la confianza, el respeto, la humildad y apoyo incondicional que recibí de ellos durante mi formación profesional.

JUAN JOSÉ



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN..... 10

ABSTRACT 11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 16

1.2.1 Problema general 16

1.2.2 Problemas específicos..... 16

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 16

1.3.1. Hipótesis general 16

1.3.2. Hipótesis específicas..... 16

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 17

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 18

1.5.1. Objetivo general..... 18

1.5.2. Objetivos específicos 18

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES 19



2.1.1 A nivel internacional.....	19
2.1.2 A nivel nacional.....	20
2.1.3 A nivel regional.....	20
2.2. MARCO TEÓRICO.....	21
2.2.1 Servicio de tutoría universitaria.....	21
2.2.2 Perfil del tutor académico.....	24
2.2.3 Satisfacción del tutor.....	25
2.2.4 Características de la tutoría.....	26
2.2.5 Objetivos de la tutoría universitaria.....	27
2.2.6 Finalidad de tutoría universitaria.....	28
2.2.7 Áreas de tutoría universitaria.....	28
2.2.8 Modelos de tutoría.....	29
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	29
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	32
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	32
3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
3.3.1. Técnica.....	32
3.3.2. Instrumento.....	32
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....	36
3.4.1. Población.....	36
3.5. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.5.1 Tipo de investigación.....	36



3.5.2 Diseño de investigación.....	36
3.6. DISEÑO ESTADÍSTICO	37
3.6.1. Hipótesis Estadísticas.	37
3.6.2. Prueba Estadística.	37
3.6.3. Margen de error.	38
3.6.4. Regla de decisión.	38
3.7. PROCEDIMIENTO	38
3.8. ANÁLISIS DE DATOS.....	38
3.9. VARIABLE.....	40
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. RESULTADOS.....	42
4.1.1. Estadísticos descriptivos de la satisfac. respecto al servicio de tutoría. ...	42
4.1.2. Nivel de satisfacción respecto al servicio tutoría.	44
4.1.3. Nivel de satisfacción respecto al servicio tutoría, por ciclos de estudio. .	46
4.1.4. Nivel de satisfacción respecto al servicio tutoría, por dimensiones.	48
4.2. DISCUSIÓN.....	61
V. CONCLUSIONES.....	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXO	68

Área: Interdisciplinario en la dinámica educativa: Lengua, Literatura, Psicología y fil.

Tema: Problemas de enseñanza del castellano.

Fecha de sustentación: 20 / Dic / 2018



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Media de la satisfacción respecto al servicio de tutoría.	43
Figura 2. Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría.	45
Figura 3. Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría, por ciclos de estudio. .	47
Figura 4. Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría, por dimensiones.	48
Figura 5. Satisfacción respecto al perfil del tutor, por indicadores.	51
Figura 6. Satisfacción respecto a la sesión de tutoría, por indicadores.	54
Figura 7. Satisfacción respecto a los logros obtenidos, por indicadores.	57



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Puntuación de los ítems de cuestionario de SEST	34
Tabla 2. Baremo de interpretación del nivel de satisfacción respecto del servicio de tutoría en los estudiantes	34
Tabla 3. Confiabilidad de las escala y específicas del cuestionario de CUESTU	35
Tabla 4. Operacionalización de la variable	40
Tabla 5. Estadísticos descriptivos sobre la satisfacción respecto al servicio de tutoría.	42
Tabla 6. Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría.	44
Tabla 7. Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría, por ciclos de estudio. ..	46
Tabla 8. Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría, por dimensiones.	48
Tabla 9. Satisfacción respecto al perfil del tutor, por indicadores.	50
Tabla 10. Satisfacción respecto a la sesión de tutoría, por indicadores.	53
Tabla 11. Satisfacción respecto a los logros obtenidos, por indicadores.	56
Tabla 12. Estadísticas de muestra única de la satisfac. respecto al servicio de tutoría.	60
Tabla 13. Prueba de muestra única de la satisfacción respecto al servicio de tutoría.	60



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

UNA	: Universidad Nacional del Altiplano
MINEDU	: Ministerio de Educación
OUA	: Oficina Universitaria Académica
CUESTU	: Cuestionario de Satisfacción en Cuanto al Servicio de Tutoría Universitaria.
SPSS	: Statiscal Package of Social Sciences (en español: Paquete estadístico de ciencias sociales).



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: determinar el nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría en los estudiantes, de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, de la UNA – Puno, 2018. Fue una investigación de tipo básica, con diseño no experimental de tipo Transeccional descriptivo. La población de estudio la conformaron un total de 120 estudiantes, correspondiente del I al IV ciclo de la especialidad anteriormente mencionada. En la recolección de datos, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento suministrado fue el Cuestionario de Satisfacción en cuanto al Servicio de Tutoría Universitaria (CUSESTU), el cual fue de 27 ítems correspondientes a tres dimensiones: (1) Perfil del tutor, (2) Sesión de tutoría y (3) Logros obtenidos. Los datos se analizaron en el programa SPSS v. 22. De esta manera, se llegó a la conclusión general de que, el nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría en los estudiantes de la Especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, UNA – Puno, 2018, es regular. Así se sostiene porque, al aplicar la prueba T a los datos del cuestionario, se alcanzó una media de 14.32 puntos, la cual se ubica dentro de la escala de valoración regular que comprende de 13 a 18 puntos. Además, en el estadístico de frecuencias, se constató que del 100% (120) de estudiantes encuestados, alrededor del 34.6% evidenciaron un nivel de satisfacción regular. Por otra parte, la media y el estadístico de frecuencia de las tres dimensiones indica que, el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al perfil del tutor ($\mu = 12.66$; 26.8%); la sesión de tutoría ($\mu = 15.80$; 34.6%); y los logros obtenidos ($\mu = 14.49$; 33.9%), es regular.

Palabras clave: Satisfacción, tutoría, perfil del tutor, sesión de tutoría, logros.



ABSTRACT

The present research had the general objective: to determine the level of satisfaction regarding the tutoring service in students, of the specialty of Language, Literature, Psychology and Philosophy, of the Professional School of Secondary Education, of the UNA - Puno, 2018. It was a basic type investigation, with a non-experimental descriptive transectional design. The study population was made up of a total of 120 students, corresponding from I to IV cycle of the aforementioned specialty. In data collection, the technique used was the survey and the instrument provided was the Satisfaction Questionnaire regarding the University Tutoring Service (CUSESTU), which consisted of 27 items corresponding to three dimensions: (1) Profile of the tutor, (2) Tutoring session and (3) Achievements obtained. The data were analyzed in the SPSS v. 22. In this way, the general conclusion was reached that the level of satisfaction regarding the tutoring service in the students of the Language, Literature, Psychology and Philosophy Specialty, of the Professional School of Secondary Education, UNA - Puno, 2018, is regular. This is maintained because, when applying the T test to the questionnaire data, an average of 14.32 points was reached, which is located within the regular assessment scale that comprises 13 to 18 points. In addition, in the frequency statistic, it was found that of 100% (120) of the students surveyed, around 34.6% showed a regular level of satisfaction. On the other hand, the mean and the frequency statistic of the three dimensions indicates that, the level of satisfaction that students show with respect to the tutor's profile ($\mu = 12.66$; 26.8%); the tutoring session ($\mu = 15.80$; 34.6%); and the achievements obtained ($\mu = 14.49$; 33.9%), is regular.

Keywords: Satisfaction, tutoring, tutor profile, tutoring session, achievements.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El servicio de tutoría es un sistema que permite acompañar de manera permanente a los estudiantes. Aunque se cuente con la oficina en particular, la responsabilidad no depende exclusivamente de esa área, sino todos los miembros de la universidad que tienen contacto con estudiantes, deben desarrollar acciones tutoriales; por ello, el fortalecimiento de capacidades será un proceso en cascada, para consolidar la comunicación e integración con los estudiantes y toda la comunidad universitaria, a través de una propuesta metodológica basada en el desarrollo de la comunicación no verbal, la gestión emocional, la crítica reflexiva y la integración grupal como pilares de la excelencia académica y la generación de propuestas innovadoras para su realidad local, regional y nacional (Cicconi y Huerta, 2017).

La tutoría universitaria se ocupa de facultar a los estudiantes de herramientas que faciliten la reflexión, el análisis y la toma de decisiones sobre diferentes aspectos que afectan a su desarrollo personal, académico y profesional, dentro y fuera de la propia institución universitaria. Con todo ello y a pesar de las diferentes formas que ésta adopte en la universidad, se ha podido constatar que el desarrollo del servicio de tutoría universitaria tiene efectos positivos para los estudiantes, los docentes y para la propia institución o instituto superior, también mejora los aspectos de enseñanza y aprendizaje, en el sentido de convertirlos en acogedores y desafiantes desde el punto de vista intelectual (Haya, Calvo y Rodríguez, 2013).

En ese entender, el sistema de tutoría universitaria atiende las necesidades y requerimientos de los estudiantes, de manera que contribuye a la formación integral del estudiante como un gran ser humano, decidido, de calidad humana, respetuoso con los



deberes y derechos de la universidad, integrado a su familia, a la universidad y a la sociedad, para el progreso de la ciudad, región y del país.

Por eso, con esta investigación se buscó determinar el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al servicio de tutoría universitaria, en la especialidad Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, de la UNA – PUNO, 2018. La investigación está estructurada en cuatro capítulos:

En el **capítulo I**, denominado la “Introducción”, se realiza el planteamiento y la formulación del problema, se formula las hipótesis, la justificación y los objetivos de la investigación. En el **capítulo II**, cuyo título es la “Revisión de Literatura”, se expone los antecedentes de la investigación, el marco teórico y el marco conceptual. En el **capítulo III**, cuya denominación es “Materiales y Métodos”, se indica la ubicación geográfica del estudio, el periodo de duración, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la población y muestra de la investigación, el tipo y diseño de investigación, el diseño estadístico, el procedimiento, el análisis de datos y las variables de la investigación. En el **capítulo IV**, que se titula “Resultados y Discusión”, se muestra los principales alcances de la investigación y se realiza la discusión de los mismos.

Finalmente, se presenta las conclusiones de la investigación, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La razón de ser del sistema de tutoría universitario, es el tutorado. Por ello, sus funciones son: velar por una formación integral (corporal – emocional – reflexivo) y profesional del estudiante, colaborar para disminuir la deserción, mejorar la inserción, la permanencia y el avance regular de los estudiantes. Para enriquece la comunicación entre



autoridades, docentes y estudiantes y permite resolver problemas de enseñanza – aprendizaje.

Entonces, el docente universitario ya no solo debe desempeñar tareas de enseñanza - aprendizaje, sino además, debe ser un tutor capaz de innovar, de renovarse permanentemente, de motivar al estudiante en su formación y desarrollo como futuro profesional, y de apoyar en la resolución de problemas personales y académicos.

Sin embargo, existen algunas situaciones que indican que, esa labor de tutoría anteriormente descrita, no se está atendiendo como se espera, por situaciones como la que se presenta a continuación: El 14 de noviembre del 2018, en el diario “Sin Fronteras” se publicó una lamentable noticia. El hecho se trata del fallecimiento de una estudiante del IX semestre de la Escuela Profesional de Derecho, de la facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la UNA – Puno. La causa del deceso fue un terrible estrés que sufrió la estudiante. Pero, ¿Por qué este lamentable hecho se relaciona con la tutoría? La cuestión es que la madre de la fallecida denunció que los catedráticos se mostraron insensibles cuando la estudiante estaba padeciendo dicha enfermedad. La madre muy consternada sostuvo lo siguiente:

Estamos muy indignados dolidos y heridos. No hemos tenido la comprensión de los docentes de la universidad, que no pueden ayudar a los alumnos... Mi niña estaba en el IX semestre y por un maldito estrés con sus estudios perdió la vida.
(Madre de la estudiante, 14 de noviembre del 2018, p. 3, diario Sin Fronteras)

Asimismo, los familiares manifestaron que es inconcebible que la universidad no cuente con un área de asistencia social. Ya que muchos jóvenes están inmersos en diversos problemas, pero la universidad no se involucra en este tipo de situaciones.



Lo cierto es que, en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, si existe el servicio de bienestar universitario. El problema radica en que algunos tutores no consideran derivar a los estudiantes para que se atiendan en estos servicios, pese a constituir un apoyo crucial para ayudar a resolver los problemas académicos y personales de los estudiantes.

Hechos como el que se ha descrito anteriormente, ha sucedido en reiteradas ocasiones en distintas escuelas profesionales. La Facultad de Ciencias de la Educación, no ha sido ajena a este tipo de problemas. La pregunta es: ¿Qué mecanismos de solución se ha tomado para resolver este tipo de acontecimientos lamentables? ¿Las sesiones de tutoría, responden a los problemas reales de los estudiantes, como el estrés, la depresión, la baja autoestima, la falta de buenos hábitos de estudio, el consumo de bebidas alcohólicas...? La experiencia empírica de los estudiantes tutorados, conlleva a sostener que, el servicio de tutoría se brinda con poca eficiencia, debido a que es insuficiente la cantidad de horas que se asigna a la tutoría, existe un ligero interés por parte de algunos tutores y los mismos estudiantes. Por eso, se presume que los tutorados tienen un cuestionable nivel de satisfacción en cuanto al servicio de tutoría universitaria.

Ante esta preocupante realidad, surgió la necesidad de investigar científicamente acerca del nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría en los estudiantes del I al IV ciclo, de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la escuela profesional de Educación Secundaria de la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2018.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El problema de la investigación se enuncia a través de las siguientes:

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría universitaria en los estudiantes, de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al perfil del tutor?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al servicio de tutoría?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto a los logros obtenidos?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

El nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al servicio de tutoría universitaria, de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, de la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2018, es regular.

- **1.3.2. Hipótesis específicas**
- El nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al perfil del tutor, es bajo.



- El nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto a la sesión de tutoría, es regular.
- El nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto a los logros obtenidos, es bajo.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación contribuirá a analizar la labor del servicio de Tutoría Universitaria, en la Escuela Profesional de Educación Secundaria, de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía de la ciudad de Puno, la mayoría de los estudiantes son cuestionados por algunos docentes, como estudiantes que no conocen el servicio de Tutoría Universitaria. Su importancia y utilidad se arraigan por beneficiar a los directivos, docentes, estudiantes y futuros investigadores, de la forma como se describe a continuación:

- A los directivos, les incentiva a velar el servicio de tutoría de los estudiantes a cargo de su oficina.
- A los docentes, les ayuda a concientizar sobre cómo se encuentran los estudiantes a cargo, para que así puedan ayudarlos, orientarlos para que se encuentren estables en la universidad.
- A los estudiantes, les permite tomar conciencia sobre el servicio de tutoría, para que así pueden estar enterados y conocer sobre ese servicio, para poder enterarse y estar preparados en la vida universitaria.
- A los futuros investigadores, contando con este y otras investigaciones, les sugiere a continuar en esta línea de investigación.



De esta manera, es posible sostener que esta investigación sobre el servicio de Tutoría Universitaria, ayudará a mejorar la calidad y eficiencia de la formación de buenos profesionales.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría universitaria en los estudiantes de la Especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al perfil del tutor.
- Señalar el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto a la sesión de tutoría.
- Establecer el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto a los logros obtenidos.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

Se presenta referencias sobre el tema de Tutoría Universitaria en la que se observa algunos investigaciones, y se presenta de la siguiente manera.

2.1.1 A nivel internacional

Martinez, Conejo y Rodriguez (2017) llevaron a cabo una investigación denominada “La acción tutorial como experiencia educativa para la formación integral de los estudiantes de Medicina”- El objetivo del estudio fue analizar cómo influye la tutoría en la formación integral de la comunidad estudiantil de Medicina de una universidad de la ciudad de Medellín. Los resultados del estudio indican que, para la muestra de estudio (140 estudiantes), los principales motivos para asistir a tutoría fueron: hábitos de estudio 65% y rendimiento académico 51,4%. Para el 67,1% del estudiantado es satisfactorio el programa de tutorías. Algunos de los participantes consideraron que la tutoría influye en su formación integral, pero otros tuvieron opiniones contrarias, por lo cual necesariamente habría que establecer mejoras en el programa de tutorías, para así garantizar una mejor percepción por parte de la comunidad estudiantil.

En la Universidad Autónoma del Estado de México, García (2010) elaboró una tesis titulada “El papel de la tutoría en la formación integral del universitario”. El propósito del estudio fue presentar una propuesta para la instrumentación del Programa de Tutoría en las Instituciones de Educación Superior (IES). La conclusión principal sostiene que el programa de tutoría son estrategias a seguir para atender las necesidades académicas detectadas, dar seguimiento y evaluar las acciones tutoriales.



2.1.2 A nivel nacional

En la Universidad San Martín de Porres de Lima, Comezana, (2013), sustentó una tesis referida a la gestión tutorial, según el reporte del docente y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria. El objetivo general del estudio fue evaluar si la gestión tutorial, según el reporte del docente se relaciona con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de la Institución Educativa N° 6039 “Fernando Carbajal Segura”, en el año 2013. En la investigación llegó a la conclusión de que los docentes afirman que en la Institución Educativa se realiza una adecuada gestión tutorial implementándose acciones desde una perspectiva de desarrollo integral y participación de los actores educativos, reflejándose un alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes”.

De igual manera, en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Ponce, (2017) realizó una tesis referida al desempeño de la función tutorial en los docentes del nivel secundario de la Institución Educativa 40129, Manuel Vermendi e Hidalgo, Arequipa, 2014. El propósito de la investigación fue determinar el desempeño de la función tutorial en los docentes del nivel secundario debido a la limitada formación en tutoría en la Institución Educativa 40129 Manuel Vermendi e Hidalgo. Los resultados de la investigación señalan que el 54 % de los tutores del nivel secundario de la Institución Educativa 40129, Manuel Vermendi e Hidalgo cumplen con su proceder de tutor en el aula cuando la situación lo amerite, es decir la mayoría lo vendría haciendo.

2.1.3 A nivel regional

En la Universidad Nacional del Altiplano, Calcina, (2015) sustenta una tesis referida a la inteligencia emocional y desempeño de tutoría escolar de los docentes en la institución educativa “La Merced” de Colquemarca, Chumbivilcas. El propósito del estudio fue determinar el grado de relación entre Inteligencia Emocional y desempeño de



tutoría escolar de los docentes en la institución educativa. La principal conclusión refiere que el manejo del estado de ánimo frente al desempeño de tutoría juega un papel muy importante ante diversos problemas de la vida cotidiana sobre todo en el momento de la orientación educativa que se encarga de acompañamiento socio afectivo y preventivo en los estudiantes.

De igual manera, en la Universidad Nacional del Altiplano, Condori (2012) sustentó una tesis referida al Aprendizaje Organizacional en el Servicio de Tutoría, caso Instituto Superior Tecnológico José Antonio Encinas. Su propósito principal consistió en determinar el tipo y grado de correlación existente entre el aprendizaje organizacional y el servicio de tutoría en la gestión pedagógica del Instituto Superior Público “José Antonio Encinas” de Puno. Los alcances del estudio señalan que la mayoría de los profesores no tienen un adecuado aprendizaje organizacional sobre el contenido de tutoría y orientación educativa, y tampoco durante el desarrollo de las actividades educativas. Así se determinó por haber encontrado un correlación positiva de $r = 0.64$.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Servicio de tutoría universitaria

2.2.1.1 Servicio

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) establece que el vocablo “servicio” deriva del latín *servitium* y lo define en términos de: acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes.

Al consultar con el Diccionario Norma (Grupo Editorial Norma S.A.C, 2015), se encontró dos acepciones interesantes: (1) Favor que se hace a alguien. (2) Utilidad o provecho que resulta a alguien de lo que otro realiza en atención suya.



De acuerdo a Kotler (1997), el servicio "es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa" (p. 656).

Para quien realiza esta investigación el término "servicio" es una actividad o favor que se realiza en beneficio de una empresa, entidad pública o de una persona.

2.2.1.2 Tutoría

Morales (como lo citaron Lázaro y Asensi, 1987) establece que la tutoría es una actividad inherente a la función del profesor. Se puede realizar individual y colectivamente con los alumnos de un grupo de clase, con el propósito de facilitar a los tutorados la integración personal y los procesos de aprendizaje.

La tutoría son todas aquellas actividades, actitudes, relaciones personales y profesionales que caracterizan las relaciones entre profesores y estudiantes. Es lógico que englobe dimensiones profesionales y personales ya que debe preparar a los estudiantes para una intervención social, no sólo científica o técnica, al recabar los estudios. (Ferrer, 1994, p.56).

Para el investigador, la "tutoría" es, una actividad inherente, sistemática a la función del docente que se realiza individual y grupalmente en la actividad académica, con la finalidad de formar integralmente a las personas.

2.2.1.3 La tutoría universitaria

Según la Oficina Universitaria Académica (2016), "la tutoría universitaria es entendida como una actividad universitaria de orientación y acompañamiento de carácter académico y personal a la cual tienen derecho todos los estudiantes de la UNA – PUNO, desde su ingreso hasta su titulación" (p. 101).



Lobato y Guerra (como se citó en Álvarez, 2014) aducen que la tutoría universitaria es como una función de acompañamiento, de orientación y de apoyo al alumnado en su proceso de personalización de los aprendizajes y del desarrollo de las competencias, tanto a nivel personal como profesional, a lo largo de su trayectoria, con el horizonte dinámico del proyecto de vida, un proyecto personal y profesional.

Ante la necesidad de formar profesionales con liderazgo e innovadores, desde hace una década, en no pocas instituciones universitarias, se incorporan y se llevan a cabo de forma desigual planes de tutoría como eje desde el cual se organiza la actividad orientadora, diversificada en función, sobre todo, desde que el estudiante ingresa, avanza o está al término de su trayectoria formativa universitaria (Lobato y Guerra; (como se citó en citados por Sánchez, 2008).

2.2.1.4 Modelos de tutoría

Modelo académico

Ligado a la tradición alemana y con presencia en el contexto de la Europa continental, centra las funciones de la universidad en el desarrollo académico de los estudiantes, sin un fin exclusivamente profesionalizador y en el estímulo de la ciencia. En un marco de defensa de la libertad autonomía de sus miembros, el papel del docente se restringe a los aspectos académicos, desvinculando la formación de las necesidades de desarrollo del estudiante. En este contexto la responsabilidad del profesor está en informar sobre aspectos académicos de su asignatura y/o parcela de conocimiento sin traspasar las paredes del aula (Álvarez, Figuera, Forner y Torrado, 2012).



Modelo de desarrollo personal

Vinculado a la tradición anglosajona, la universidad presta mayor atención al bienestar y desarrollo personal de sus alumnos, incluyendo la orientación académica, profesional y personal. Este modelo lo encontramos desarrollado en contextos caracterizados por la flexibilidad de los títulos en el mercado de trabajo y una concepción de una formación más generalista y con poca relación con el mercado laboral. En general, la etapa universitaria se considera clave en la formación como personas y suele tenderse a la movilidad geográfica en ese período, por lo que la vida extra académica dentro de los campus es, en algunos casos, objeto de intervención del docente (Álvarez, Figuera, Forner y Torrado, 2012).

Modelo de desarrollo profesional

Surgido del traspaso de la formación en la empresa o en las escuelas técnicas, el papel del profesor tutor es asegurar la capacitación profesional y el ajuste al mercado laboral, con la colaboración de otras figuras tutoriales del entorno organizacional (Álvarez, Figuera, Forner y Torrado, 2012).

2.2.2 Perfil del tutor académico

Las tutorías académicas no deben pretender emular los compromisos de la tutela paterna, sino orientar sus acciones a coadyuvar el proceso de formación del alumno, brindándole el apoyo necesario para la toma de decisiones académicas y para la resolución de los problemas relacionados con su estancia en la Universidad (Arias, Contreras y Muñoz, 2007).



2.2.2.1 características del tutor académico

De acuerdo a Arias, Contreras y Muñoz (2007), el tutor debe contar con las siguientes cualidades:

- ✓ El tutor debe contar con características de carácter humanitario, tales como:
 - No ser rencoroso ni vengativo.
 - Ser flexible y justo al considerar el desempeño de los estudiantes.
 - No ser prejuicioso.
 - No proyectar en el estudiante sus propias carencias.
 - No ser un chantajista sentimental.
- ✓ De trato abierto pero respetuoso.
- ✓ Capaz de aceptar la necesidad de corregir y transferir cuando no pueda manejar una situación con el estudiante.
- ✓ Deberá tener conocimientos básicos sobre el uso de la pedagogía a nivel tanto grupal e individual.
- ✓ Deberá ser hábil en la comunicación con sus semejantes.

2.2.3 Satisfacción del tutor

En la actualidad son los estudios sobre satisfacción la tutoría que se trabaja con las personas en diferentes contextos y muy especialmente en el ámbito educativo (López, Ernesto, 2013, pág. 77 -96), define la satisfacción de la tutoría laboral como interés por dos motivos. La primera es la satisfacción está en relación al hacer organizativo o institucional, siendo la satisfacción de quien allí trabaja un indicador positivo. La segunda razón de naturaleza individual, tiene que ver con el sentir y disfrute de cada persona para



acudir con gusto al trabajo y desarrollarlo en condiciones de satisfacción y bienestar personal.

En estos tiempos sobre la calidad y su evaluación. Carballo (1996) afirma: “indagar en la satisfacción del tutor en su acción, puede ser un indicador de calidad fiable y oportuno para evaluar la realidad tutorial” (pág 97).

Para el investigador la satisfacción sobre el tutor es la primordial importancia el estudiante, lo cual lo motiva y da confianza para seguir con su formación profesional.

2.2.4 Características de la tutoría

Según el Ministerio de Educación (2005), las características esenciales de la tutoría son las siguientes características:

Formativa

A través de la tutoría es posible ayudar a los estudiantes a adquirir competencias, capacidades, habilidades, valores y actitudes para afrontar las exigencias y los desafíos que se les presentarán en su proceso de desarrollo. Una relación caracterizada por la confianza, la aceptación, el diálogo, el efecto y el respeto entre el tutor y los estudiantes permitirá interiorizar estos modelos formativos.

Preventiva

Su propósito es impulsar factores protectores y minimizar riesgos. No se espera hasta que el estudiante tenga problemas, sino con antelación se trabaja aspectos como: autoconocimiento, comunicación interpersonal, asumir la responsabilidad de sus vidas, etc. Además, a través de la relación que se crea con los estudiantes acompañándolos y escuchándolos, se sienta las bases para orientar su desarrollo, evitar e identificar las dificultades, cuando se presentan, y actuar en consecuencia.



Permanente

El estudiante, de forma constante, recibe el apoyo y herramientas que le permitan desenvolverse de la mejor manera en las situaciones que se presenta durante su recorrido educativo. Los logros y avances de los estudiantes se alcanzan, en gran medida, gracias al desarrollo de relaciones con el tutor y sus compañeros: un proceso que requiere tiempo y continuidad.

Personalizada

El desarrollo humano es un proceso complejo que depende de muchos factores: hereditarios, ambientales y sociales que configuran de manera única y particular a cada uno, determinando múltiples posibilidades y desarrollos distintos. Por esta razón es indispensable brindar una atención personalizada al educando y mostrar interés en su desarrollo integral.

Inclusiva

La tutoría, al ser parte del proceso educativo y ser una función de toda la comunidad educativa, pretende brindar atención a todos los estudiantes, a los que presentan o no dificultades. Para cada grupo se les debe asignar una hora de tutoría con la finalidad de brindar una labor de acompañamiento en función de las características y las necesidades comunes de todos los estudiantes, para mayor beneficio de todos.

2.2.5 Objetivos de la tutoría universitaria

Son propósitos de la tutoría universitaria en la Escuela Profesional de Educación Secundaria: Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía:

- a) Guiar al estudiante en su proceso de adaptación e integración al sistema universitario, así como su permanencia en el mismo.



- b) Asesorar y monitorear al estudiante universitario en el aspecto académico promoviendo actividades individuales o grupales, en beneficio de su desarrollo profesional.
- c) Orientar al estudiante, en estrategias de estudio y asesorarlo para que tenga un aprendizaje eficaz.
- d) Asesorar y orientar al estudiante, en temas personales, que afecten su vida académica. (Oficina Universitaria Académica, 2016, p. 101)

2.2.6 Finalidad de tutoría universitaria

Según la Oficina Universitaria Académica, 2016 afirma: que el reglamento de tutoría universitaria tiene como finalidad:

- a) Establecer aspectos generales para la planificación, ejecución y evaluación del proceso de Tutoría Universitaria.
- b) Normar la participación de las autoridades, docentes y estudiantes universitarios para el cumplimiento eficiente y eficaz del proceso de Tutoría Universitaria. (p. 102).

2.2.7 Áreas de tutoría universitaria

En el reglamento de tutoría se sostiene que las áreas para el servicio de Tutoría Universitaria son:

- a) El área académica. Posibilita la mejora del rendimiento académico, permitiendo al estudiante conocer y desarrollar sus capacidades para la adquisición de conocimientos significativos; orientándolo en el manejo de sus dificultades y logros.



- b) El área personal. Fomenta el desarrollo integral del estudiante universitario, propiciando el conocimiento de aspectos para poder conducirse como persona con autonomía en beneficio de su desempeño académico. (OUA - UNA, 2016, p. 102)

2.2.8 Modelos de tutoría

Tutoría estructurada

“... el rol del tutor consiste en promover el análisis crítico de cada trabajo por parte de sus autores, reconociendo sus debilidades y fortalezas dentro de un proceso dinámico de construcción del conocimiento. De este modo, se busca favorecer el rol docente como gestor de conocimientos y promotor de competencias en el área del pensamiento científico e investigación”, Defago & Batrouni, (2012).

Tutoría de emergencia

“... La finalidad de brindar asesoría en relación a consultas puntuales tales como: revisar los comentarios del editor y árbitros si el manuscrito ha sido rechazado, orientar sobre la búsqueda de traductores si la publicación es en un idioma diferente al castellano, entre otras. Estas tutorías, coordinadas por el equipo docente de la cátedra, pueden contar con la presencia de otros docentes de la Institución que deseen acompañar o aconsejar al alumno en estas situaciones particulares”, Defago & Batrouni, (2012).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Servicio

Acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes. Real Academia Española (RAE)



Tutoría

Es la función mediadora de los aprendizajes del estudiante universitario en un elemento esencial de la personalización del proceso formativo. (Lobato, 2004)

Tutoría universitaria

“La tutoría universitaria es entendida como una actividad universitaria de orientación y acompañamiento de carácter académico y personal a la cual tienen derecho todos los estudiantes, desde su ingreso hasta su titulación” (Oficina Universitaria Académica 2016).

Modelo académico

El rol del profesor es informar sobre aspectos académicos de su asignatura y/o parcela de conocimiento sin traspasar las paredes del aula (Álvarez, Figuera, Forner y Torrado, 2012).

Modelo de desarrollo personal

Es la atención de bienestar y desarrollo personal de los estudiantes, incluyendo la orientación académica, profesional y personal (Álvarez, Figuera, Forner y Torrado, 2012).

Modelo de desarrollo profesional

El papel del profesor tutor es asegurar la capacitación profesional y el ajuste al mercado laboral (Álvarez, Figuera, Forner y Torrado, 2012).

Formativa

Mediante la tutoría ayudamos a que los estudiantes adquieran competencias, capacidades, habilidades, valores y actitudes para enfrentar las exigencias y los desafíos que se les presentarán en su proceso de desarrollo. (Defago & Batrouni, 2012)



Preventiva

Promueve factores protectores y minimiza factores de riesgo. No espera a que los estudiantes tengan problemas para trabajar en la hora de tutoría aspectos como: conocerse a sí mismos. (Defago & Batrouni, 2012)

Perfil del tutor

Son acciones de coadyuvar el proceso de formación del alumno, brindándole el apoyo necesario para la toma de decisiones académicas (Arias, Contreras y Muñoz, 2007).

Satisfacción del tutor

“Indagar en la satisfacción del tutor en su acción, puede ser un indicador de calidad fiable y oportuno para evaluar la realidad tutorial” (Carballo, 1996, pág 97).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se realizó en la Universidad Nacional del Altiplano (UNA), específicamente en la Facultad de Ciencias de la Educación, Escuela Profesional de Educación Secundaria, Especialidad de: Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía. Esta institución está ubicada en la Av. Sesquicentenario N° 150 de la ciudad de Puno.

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El periodo de duración de esta investigación comprende el segundo semestre del año académico 2018.

3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnica

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, en la recolección de datos empleada en esta investigación. De acuerdo a Alvarado, Canales y Pineda (1994), dicha técnica consiste en obtener información de los mismos sujetos de estudio, acerca de las opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias.

3.3.2. Instrumento

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario y tuvo un total de 27 ítems, según Carrasco (2005), refiere que el cuestionario es una modalidad de la encuesta en la que no se requiere de una relación directa (cara a cara) entre el encuestador y los encuestados (muestra de estudio), sino las preguntas ya son elaboradas con anticipación y previsión en unos pliegos de papel, para luego ser presentadas (previa orientación) a los encuestados y ser resuelta por los mismos. Las preguntas deben estar adecuadamente ordenadas y ser coherentes, además de poseer claridad, precisión y objetividad. Los individuos a ser



investigados responden de manera individual el cuestionario, para luego que él investigador realice la respectiva sumatoria. Considerando las dimensiones respecto al perfil del tutor (1 – 9), sesión de tutoría (10 – 18), los logros obtenidos (19 – 27).

a) Descripción del Instrumento.

Respecto al cuestionario aplicado en esta investigación, se afirma que:

- **Se titula:** Cuestionario de satisfacción en cuanto al servicio de tutoría universitaria (CUSESTU).
- **Su autora:** fue Comezaña (2013), quien para identificar las dimensiones de la CUSESTU, tomó como fuente a la investigación efectuada por José Wuu en el año 2009. Y se realizó algunas modificaciones con especialistas de FCEDU, para la adaptación de acuerdo a nuestro contexto.
- **Modalidad de administración:** Individual.
- **Duración:** 15 - 20 minutos.
- **Niveles de aplicación:** desde el nivel secundario en adelante.
- **Finalidad:** medir el nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría universitaria.
- **Estructuración:** consta de datos socioacadémicos, instrucciones y 27 reactivos divididos en tres dimensiones: (1) Satisfacción respecto al perfil del tutor; (2) Satisfacción respecto al a la sesión de tutoría; (3) Satisfacción respecto a los logros obtenidos.
- **Puntuación:** el cuestionario de CUSESTU tiene el modelo de la Escala de Likert, el cual es un “Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 238). Por eso, el instrumento tuvo alternativas y puntuación tal como se presenta:



Tabla 1.

Puntuación de los ítems de cuestionario de CUSESTU

Valor cualitativo	Valor cuantitativo
- Totalmente de acuerdo	3
- De acuerdo	2
- En desacuerdo	1
- Totalmente en desacuerdo	0

Fuente: Cuestionario CUSESTU

Elaboración: El Investigador

- **Escala de valoración:** La puntuación total de los ítems de cada dimensión se categoriza según el siguiente baremo:

Tabla 2.

Baremo de interpretación del nivel de satisfacción respecto del servicio de tutoría en los estudiantes

Dimensiones	Niveles de Satisfacción				
	Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
- Satisfacción respecto al perfil del tutor.					
- Satisfacción respecto a la sesión de tutoría.	0-06	07-12	13-18	19-24	25-27
- Satisfacción respecto a los logros obtenidos.					

Fuente: Cuestionario CUSESTU

Elaboración: El Investigador

b) Validez del Instrumento.

La validez del Cuestionario de Satisfacción en cuanto al Servicio de Tutoría Universitaria (CUSESTU), se efectuó mediante el juicio de la experta, quien es docente de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Nacional del Altiplano, PUNO.

Ella es la Mg. Mariela Soledad Cueva Chata, con quien se conversó de manera anticipada para la validación del instrumento y realizó la respectiva observación.

c) Confiabilidad del Instrumento.

Para contribuir con la confiabilidad del cuestionario CUSESTU, Comezaña (2013) aplicó una prueba piloto a 30 estudiantes. Luego, mediante el Programa Estadístico SPSS, se efectuó la prueba de fiabilidad en el marco del coeficiente del Alfa de Cronbach. “El análisis de confiabilidad se utilizó para determinar si el instrumento empleado mide lo que se desea medir, es decir, si se repite este instrumento en varias oportunidades, medirá lo que se desea medir” (p. 137). De esta manera, obtuvo los siguientes valores:

Tabla 3.

Confiabilidad de las Escalas general y específicas del cuestionario de CUSESTU

	Escalas	Alfa de Cronbach
General	Satisfacción respecto al Servicio de Tutoría universitaria (CUSESTU)	,939
	▪ Satisfacción respecto al perfil del tutor.	,759
Específicas	▪ Satisfacción respecto a la sesión de tutoría.	,876
	▪ Satisfacción respecto a los logros obtenidos.	,878

Fuente: Comezaña, K. (2013). La gestión tutorial, según el reporte del docente y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria. Año 2013. Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres, Lima.

Elaboración: El Investigador.

El nivel de confiabilidad de la escala general de CUSESTU resultó de, 939, lo que significa que el instrumento utilizado ofrece la certeza requerida para la investigación realizada. Lo mismo se podría decir si se analiza cada escala, todos pasan de 0.8 y ninguno supera en forma significativa el valor general.



3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1. Población.

La población es la totalidad de las unidades comprendidas en la investigación, o sea, es el conjunto o grupo de individuos o elementos implicados en el estudio... (Charaja (como se citó a Encinas Ramírez, 1987), p.115). De la misma afirma lo siguiente: mientras que la muestra es el subconjunto o parte de la población al que representa en sus características fundamentales, a esto, Tamayo, M. (2004), lo denomina “muestra censal”.

En esta investigación, la población estuvo conformada por 127 estudiantes del I a IV ciclo, de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, UNA – PUNO, 2018. Correspondiente al II semestre académico 2018.

Dado que la población fue del I al IV ciclo (127 estudiantes), se tomó como muestra en su totalidad, es decir, se tiene una muestra censal; dado que se tiene el servicio de tutoría universitaria solo en esos ciclos académicos. (Véase la tabla...).

3.5. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 Tipo de investigación.

En esta investigación científica, según su propósito de estudio, corresponde al tipo básico porque no posee propósitos aplicativos inmediatos, ya que sólo pretende ampliar y profundizar al conocimiento científico, existente sobre su realidad y perfeccionar sus contenidos Carrasco, (2005).

3.5.2 Diseño de investigación.

La presente investigación tiene el diseño transeccional descriptivo tiene objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de

personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción... (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.152). Es transeccional porque el estudio se enfocó en un momento determinado del tiempo, que es el año 2018. Es descriptivo, ya que se describió la única variable y luego, a través del diseño estadístico correspondiente, se determinó el porcentaje del nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría universitaria.

El diseño de la presente investigación se presenta del siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

O = Observación

3.6. DISEÑO ESTADÍSTICO

Para hacer la prueba de hipótesis se procedió de la siguiente forma:

3.6.1. Hipótesis Estadísticas.

H₀: $\mu \leq 12$ La media de la variable es menor o igual a 12 puntos, o corresponde a la escala deficiente.

H₁: $\mu > 12$ La media de la variable es mayor a 12 puntos, o corresponde a la escala regular.

3.6.2. Prueba Estadística.

$$T_c = \frac{X_i - \mu}{\sigma}$$

Donde:

T_c = Z calculada

X_i = Media muestral

μ = Media poblacional

σ = Desviación estándar

n = muestra



3.6.3. Margen de error.

α : 0,05

3.6.4. Regla de decisión.

- Si t es negativo (-), se acepta la H_0 .
- Si t es positivo (+), entonces: $P_{\text{valor}}/2 < \alpha$ (0,05) se rechaza la H_0 .

3.7. PROCEDIMIENTO

Para la recolección de datos se llevó a cabo las siguientes actividades:

- i. Se realizó la validación del instrumento de investigación con las docentes de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía.
- ii. Se presentó el documento a la dirección de estudios de Educación Secundaria, de la Facultad de Ciencias de la Educación, para que autorice la ejecución del proyecto de investigación.
- iii. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción en Cuanto al Servicio de Tutoría Universitaria (CUSESTU), los días 30 y 31 de octubre del 2018, en el turno de la mañana y tarde, desde las 10 am hasta las 5 pm, en los dos días, se dio a conocer las indicaciones, el propósito de la investigación, el tiempo de duración, el llenado de los ítems y agradecimiento a las docentes y a los estudiantes.
- iv. Para recopilar la información requerida sobre el servicio de tutoría, se recurrió al jefe de departamento de docentes y el personal que labora en esa oficina dio las facilidades para la obtención de la información.

3.8. ANÁLISIS DE DATOS

Para analizar los datos obtenidos, se efectuaron las siguientes acciones:

- i. Se calificó los cuestionarios CUSESTU con el fin de identificar el nivel de satisfacción del servicio de tutoría universitaria.



- ii. Se construyó la base de datos considerando para cada estudiante
- iii. Estos datos se vaciaron al Paquete Estadístico de Ciencias Sociales (SPSS) versión 22, en donde se les categorizó según al baremo de interpretación de la variable.
- iv. Se analizó los datos de la variable en: estadísticos descriptivos. En seguida se tabuló en forma de tablas y gráficos.
- v. Después de obtener los resultados, se dio lugar a su respectiva interpretación y discusión.
- vi. Finalmente se redactó el presente informe de investigación.

3.9. VARIABLE

Tabla 4.

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Valoración
1. SATISFACCIÓN RESPECTO AL SERVICIO DE TUTORÍA	1.1. Satisfacción respecto al perfil del tutor	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía. • Capacidad de escucha. • Interés por el desempeño académico del tutorado. • Conocimiento para orientar al tutorado en sus dificultades. • Guiador de metodologías y técnicas de estudio. • Conocedor de las problemáticas del aula. • Apoyo al tutorado en la integración dentro de su escuela profesional. • Interés por los problemas personales del tutorado. • Apoyo al tutorado mediante la derivación a las instancias del Servicio de Bienestar Universitario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy bajo [00 - 06]
	1.2. Satisfacción respecto a la sesión de tutoría	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios físicos implementados para la tutoría. • Clima de confianza. • Temáticas desarrolladas. • Uso de recursos en la sesión de tutoría. • Atención oportuna a las dificultades del aula. • Metodologías dinámicas y divertidas. • Promoción de la reflexión para mejorar como personas. • Motivación. • Dosificación del tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo [07 – 12] • Regular [13 – 18] • Alto [19 – 24] • Muy Alto [25 – 27]
	1.3. Satisfacción respecto a los logros obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de estilos de vida saludable. • Solución de problemas en cuanto a la convivencia universitaria (entre compañeros y con los docentes). • Contribución a la mejora de las relaciones interpersonales. • Influencia positiva en el desempeño académico. • Contribución a la mejora de la autoestima. • Mejora en el uso de técnicas y hábitos de estudio. • Afirmación de valores. • Reflexión para la proyección a futuro. • Solución de problemas personales. 	

Fuente: Cuestionario de Satisfacción en cuanto al Servicio de Tutoría Universitaria (CUSESTU)

Elaboración: El Investigador



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para recabar la información que permita contestar las interrogantes de la investigación, se suministró un instrumento denominado: Cuestionario de Satisfacción en cuanto al Servicio de Tutoría (CUSESTU), a 127 estudiantes de I al IV ciclo de la Especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, UNA – Puno, 2018. Como el diseño del estudio es descriptivo, se analizó los datos en el programa SPSS v. 22, accediendo a los estadísticos descriptivos y de frecuencia. Los primeros resultaron útiles para realizar una inspección inicial a los datos de la variable, mediante las opciones de tendencia central (media y suma) y de dispersión (desviación estándar, máximo, mínimo y coeficiente de variabilidad); más el estadístico de frecuencia sirvió para indicar la cuantía de sujetos que eligieron por una opción en la variable y en las dimensiones estudiadas. Lo encontrado de estos procedimientos, se estructuran en este capítulo, tal como sigue:

- i. **Resultados:** Aquí se sistematiza los datos obtenidos en forma de tablas y gráficos, se interpreta los mismos y se hace la prueba de hipótesis general. Sobre su organización, inicialmente se presenta los resultados concernientes a la variable: Satisfacción respecto al servicio de tutoría; y en seguida, lo correspondiente a las dimensiones: (1) Satisfacción respecto al perfil del tutor; (2) Satisfacción respecto a la sesión de tutoría; y (3) Satisfacción respecto a los logros obtenidos. Finalmente, se realiza la prueba de hipótesis utilizando la prueba T.

ii. **Discusión:** Aquí se focaliza los principales resultados de la investigación, haciendo un proceso de interpretación, reflexión, comparación, crítica y toma de decisiones.

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Estadísticos descriptivos de la satisfacción respecto al servicio de tutoría.

Tabla 5.

Estadísticos descriptivos sobre la satisfacción respecto al servicio de tutoría.

ESTADÍSTICOS	Nº	Mín.	Máy.	Suma	Media	Desviación estándar	Coefficiente de variabilidad
Variable 1. Satisfacción respecto al servicio de tutoría.	127	0	26.33	1818.35	14.32	6.64512	46.4%
Dimensiones 1.1. Satisfacción respecto al perfil del tutor.	127	0	27	1608	12.66	7.859	62.1%
1.2. Satisfacción respecto a la sesión de tutoría.	127	0	27	2007	15.80	7.227	45.7%
1.3. Satisfacción respecto a los logros obtenidos.	127	0	27	1840	14.49	7.485	51.7%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción en cuanto al Servicio de Tutoría (CUSESTU)

Elaboración: El Investigador

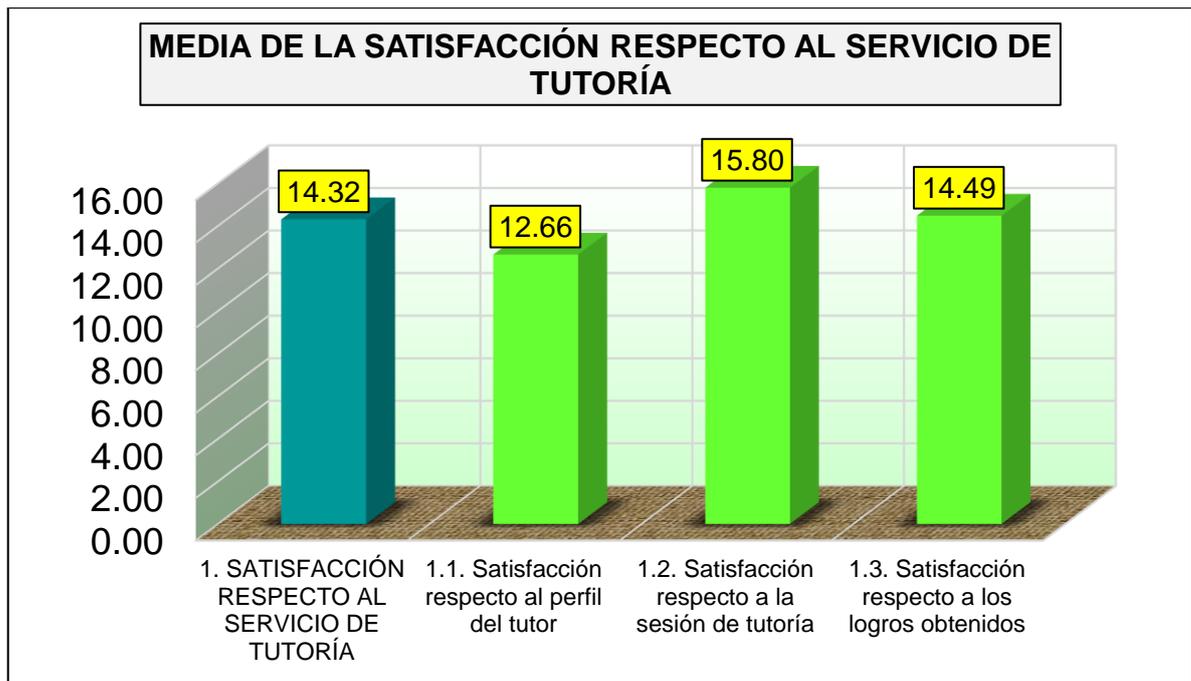


Figura 1. Media de la satisfacción respecto al servicio de tutoría.

Elaboración: El Investigador

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 2 y figura 1, se da a conocer los estadísticos descriptivos de la satisfacción respecto al servicio de tutoría en los estudiantes de I al IV ciclo de la Especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, UNA – Puno, 2018.

Al observar los datos de la variable “**Satisfacción respecto al servicio de tutoría**”, se puede apreciar que el número de encuestados fueron 127. Los puntajes que ellos obtuvieron en el cuestionario, oscilaron entre 0.0 puntos como mínimo, hasta 26.33 como máximo. Al sumar todas las puntuaciones, se obtuvo un total de 1818.35, el cual, al promediarse con el número de encuestados dio una **media de 14.32** puntos que cualitativamente, según la escala de valoración destinada para evaluar esta variable, corresponde al nivel **regular** [13 – 18]. Además, su desviación estándar fue de 6.64512 y

su coeficiente de variabilidad de 46.4%, lo que explica que sus datos fueron muy variables.

Al verificar los datos de las tres dimensiones, se puede ver que sus puntuaciones fluctuaron entre 0.0 puntos como mínimo hasta 27 puntos como máximo. Asimismo, sus coeficientes de variabilidad indican que sus datos fueron muy variables. Por otro lado, puede observar diferencias entre las dimensiones, destacando en 1° lugar la “Satisfacción respecto a la sesión de tutoría”, por lograr una media de 15.80 puntos (= regular), una suma de 2007 y una desviación estándar de 7.227; lo que implica que esta dimensión es la mayor fortaleza de los tutores. En 2° lugar se ubica la “Satisfacción respecto a los logros obtenidos”, por obtener una media de 14.49 puntos (= regular), una suma de 1840 y una desviación estándar de 7.485. Finalmente, el 3° lugar es ocupado por la “Satisfacción respecto al perfil del tutor”, por alcanzar una media de 12.66 puntos (= regular), una suma de 1608 y una desviación estándar de 7.859.

4.1.2. Nivel de satisfacción respecto al servicio tutoría.

Tabla 6.

Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría.

Variable	Niveles										Total	
	Muy bajo [00 - 06]		Bajo [07 - 12]		Regular [13 - 18]		Alto [19 - 24]		Muy Alto [25 - 27]			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfacción respecto al servicio de tutoría.	15	11.8	29	22.8	44	34.6	32	25.2	7	5.5	127	100

Fuente: Cuestionario de Satisfacción en cuanto al Servicio de Tutoría (CUSESTU).

Elaboración: El Investigador



Figura 2. Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría.

Elaboración: El Investigador

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 3 y figura 2, se presenta los resultados sobre el nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría en los estudiantes de I al IV ciclo de la Especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, UNA – Puno, 2018. De esta manera, es posible observar que, del 100% (127) de estudiantes encuestados, el 34.6% de ellos mostraron un nivel de satisfacción regular respecto al servicio de tutoría; el 25.2%, alto; el 22.8%, bajo; el 11.8%, muy bajo; y el 5.5%, muy alto.

En resumen, cabe sostener que estos resultados ponen en evidencia de que el sistema de tutoría universitaria implementada en la Especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, UNA – Puno, en el año 2018, no está funcionando como se espera, puesto que una mayoría (34.6%) de estudiantes manifestaron un nivel de satisfacción regular respecto a este servicio, frente a una minoría (5.5%) que mostraron un nivel de satisfacción muy alto. Estos resultados

no son alarmantes, pero las autoridades de esta institución deberían de prestar atención en ello, comprendiendo que este servicio es crucial para atender de forma holística al futuro profesional, y más aún, cuando la mayoría de ellos son procedentes de otras provincias, por lo que, un acompañamiento u orientación oportuna e integral por parte de sus tutores, puede ser de gran ayuda para que ellos aprendan a resolver saludablemente sus problemas; cultiven su autonomía, independencia e interdependencia.

4.1.3. Nivel de satisfacción respecto al servicio tutoría, por ciclos de estudio.

Tabla 7.

Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría, por ciclos de estudio.

Ciclos	Niveles										TOTAL	
	Muy bajo [00 - 06]		Bajo [07 - 12]		Regular [13 - 18]		Alto [19 - 24]		Muy Alto [25 - 27]			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Ciclo I	11	26.8	12	29.3	9	22.0	8	19.5	1	2.4	41	32.3
Ciclo II	1	3.1	4	12.5	12	37.5	13	40.6	2	6.3	32	25.2
Ciclo III	1	5.0	2	10.0	8	40.0	7	35.0	2	10.0	20	15.7
Ciclo IV	2	5.9	11	32.4	15	44.1	4	11.8	2	5.9	34	26.8
TOTAL	15	11.8	29	22.8	44	34.6	32	25.2	7	5.5	127	100.0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción en cuanto al Servicio de Tutoría (CUSESTU).

Elaboración: El Investigador

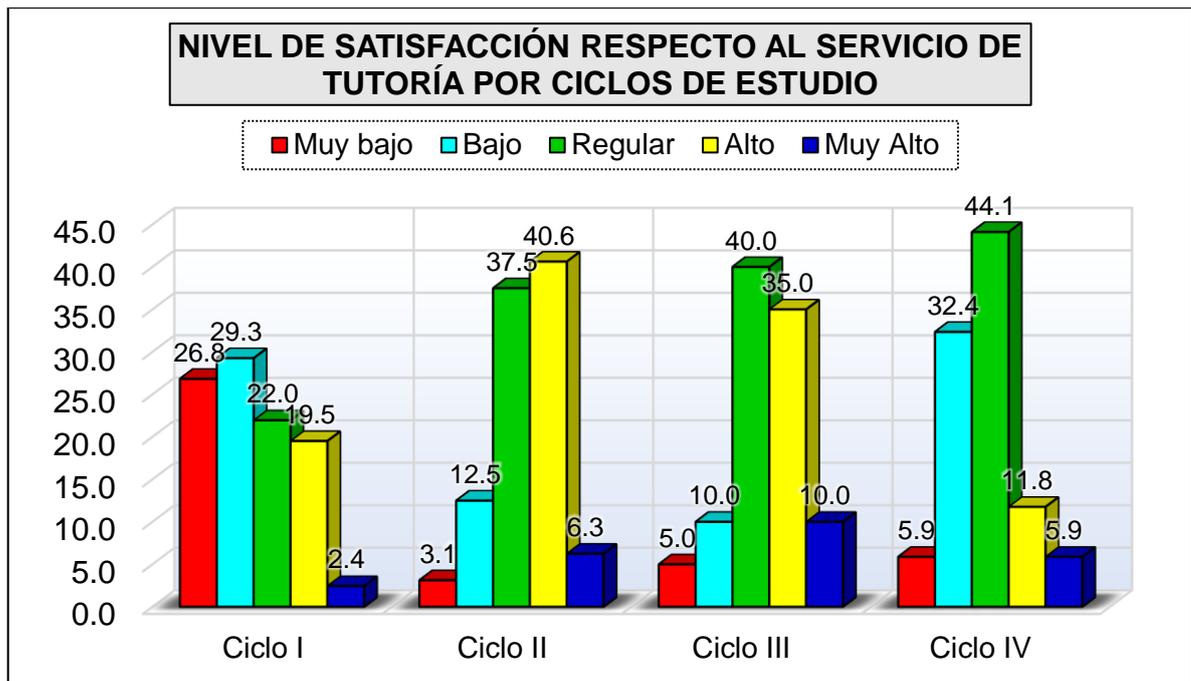


Figura 3. Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría, por ciclos de estudio.

Elaboración: El Investigador

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 4 y figura 3, se presenta los resultados sobre el nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría por ciclos de estudio. De esta forma, se puede apreciar que, de los 41 (32.3% de 127) estudiantes del **Ciclo I**: el 29.3% de ellos mostraron un nivel de satisfacción bajo respecto al servicio de tutoría y el 2.4%, un nivel de satisfacción muy alto. Por otra parte, de los 32 (25.2% de 127) estudiantes del **Ciclo II**: el 40.6% de ellos manifestaron un nivel de satisfacción alto y un 3.1%, un nivel de satisfacción muy bajo. Asimismo, de los 20 (15.7% de 127) estudiantes del **Ciclo III**: el 40% de ellos precisaron tener un nivel de satisfacción regular y el 5%, un nivel de satisfacción muy bajo. Por último, de los 34 (26.8% de 127) estudiantes del **Ciclo IV**: el 44.1% de ellos indicaron tener un nivel de preferencia regular y el 5.9% sostuvieron que tienen un nivel de satisfacción muy bajo y muy alto.

4.1.4. Nivel de satisfacción respecto al servicio tutoría, por dimensiones.

Tabla 8.

Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría, por dimensiones.

Dimensiones	Niveles											
	Muy bajo [00 - 06]		Bajo [07 - 12]		Regular [13 - 18]		Alto [19 - 24]		Muy Alto [25 - 27]		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1.1. Satisfacción respecto al perfil del tutor.	31	24.4	32	25.2	34	26.8	22	17.3	8	6.3	127	100
1.2. Satisfacción respecto a la sesión de tutoría.	17	13.4	20	15.7	44	34.6	36	28.3	10	7.9	127	100
1.3. Satisfacción respecto a los logros obtenidos.	19	15.0	27	21.3	43	33.9	27	21.3	11	8.7	127	100

Fuente: Cuestionario de Satisfacción en cuanto al Servicio de Tutoría (CUSESTU).

Elaboración: El Investigador

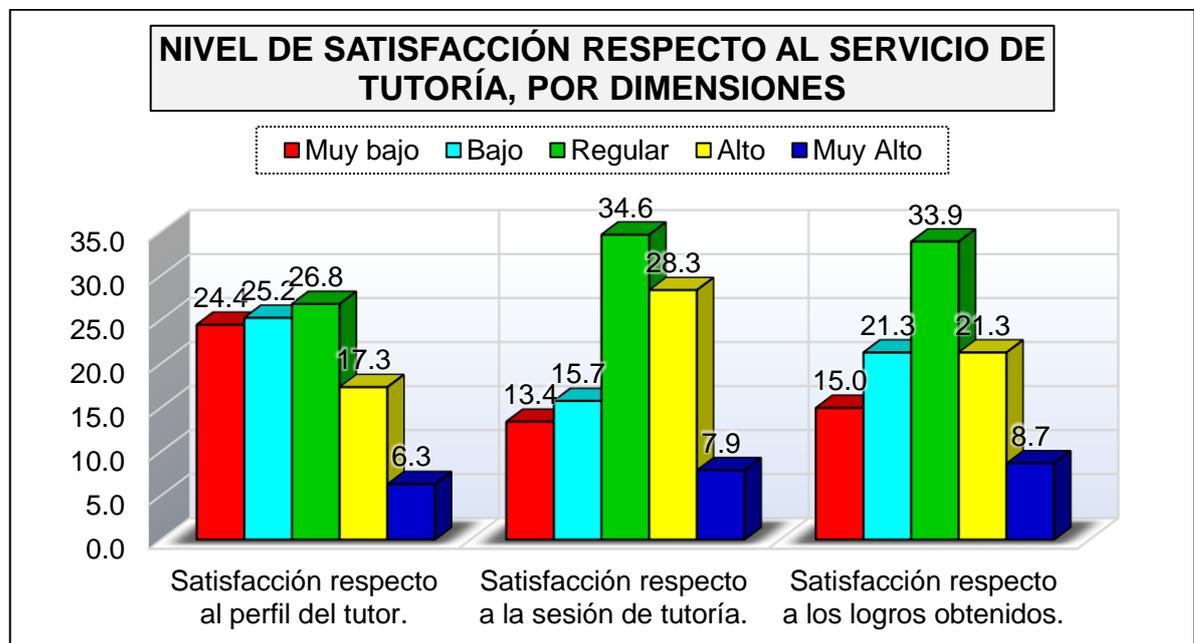


Figura 4. Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría, por dimensiones.

Elaboración: El Investigador



INTERPRETACIÓN:

En la tabla 5 y figura 4, se presenta los resultados sobre el nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría, por dimensiones.

De este modo, se ha encontrado que los estudiantes, respecto al **perfil del tutor**, evidencian un nivel de satisfacción regular en un 26.8%; bajo en 25.2%; muy bajo 24.4%; alto en un 17.3%; y muy alto en un 6.3%. Estos resultados implican que la mayoría de los estudiantes perciben que sus tutores ligeramente muestran empatía con ellos, interés por sus problemas personales o académicos y conocimiento para orientarlos. Además de que, pocas veces les guían sobre sus metodologías de estudio, no están muy enterados de las problemáticas del aula, regularmente les acompañan en su integración a la escuela profesional y les orientan sobre los servicios de bienestar existentes en la universidad.

Respecto a la **sesión de tutoría**, los estudiantes manifiestan un nivel de satisfacción regular en un 34.6%; alto en un 28.3%; bajo en un 15.7%; muy bajo en un 13.4%; y muy alto en un 7.9%. Entonces, cabe inferir que la mayoría de los estudiantes de los estudiantes manifiestan una regular aceptación sobre los espacios físicos implementados para la tutoría, el clima de confianza, las temáticas desarrolladas, el uso de recursos, la atención oportuna a las dificultades del aula, las metodologías aplicadas, la promoción de la reflexión para mejorar como personas, la motivación y la dosificación del tiempo en la sesión de tutoría.

En lo concerniente a la última dimensión, respecto a los **logros obtenidos**, los estudiantes muestran un nivel de satisfacción regular en un 33.9%; alto y bajo en un 21.3%; muy bajo en un 15%; y muy alto en un 8.7%. Por lo tanto, es posible señalar que la mayoría de los estudiantes manifiestan que de forma regular se ha logrado promover

estilos de vida saludable, solucionar problemas de convivencia universitaria, mejorar las relaciones interpersonales, mejorar en el desempeño académico, en la autoestima y en el uso de técnicas y hábitos de estudio. Además de haberse afirmado los valores, reflexionado para proyectarse a futuro y haber resuelto problemas personales.

4.1.5. Satisfacción respecto al perfil del tutor.

Tabla 9.

Satisfacción respecto al perfil del tutor, por indicadores.

Indicadores	Valoración									
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(0)	(1)	(2)	(3)						
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1. Empatía.	19	15.0	16	12.6	56	44.1	36	28.3	127	100
2. Capacidad de escucha.	24	18.9	29	22.8	52	40.9	22	17.3	127	100
3. Interés por el desempeño académico del tutorado.	33	26.0	32	25.2	42	33.1	20	15.7	127	100
4. Conocimiento para orientar al tutorado en sus dificultades.	28	22.0	24	18.9	47	37.0	28	22.0	127	100
5. Guiador de metodologías y técnicas de estudio.	34	26.8	46	36.2	33	26.0	14	11.0	127	100
6. Conocedor de las problemáticas del aula.	35	27.6	41	32.3	35	27.6	16	12.6	127	100
7. Apoyo al tutorado en la integración dentro de su escuela profesional.	36	28.3	45	35.4	33	26.0	13	10.2	127	100
8. Interés por los problemas personales del tutorado.	38	29.9	29	22.8	37	29.1	23	18.1	127	100
9. Apoyo al tutorado mediante la derivación a las instancias del Servicio de Bienestar Universitario.	36	28.3	38	29.9	37	29.1	16	12.6	127	100

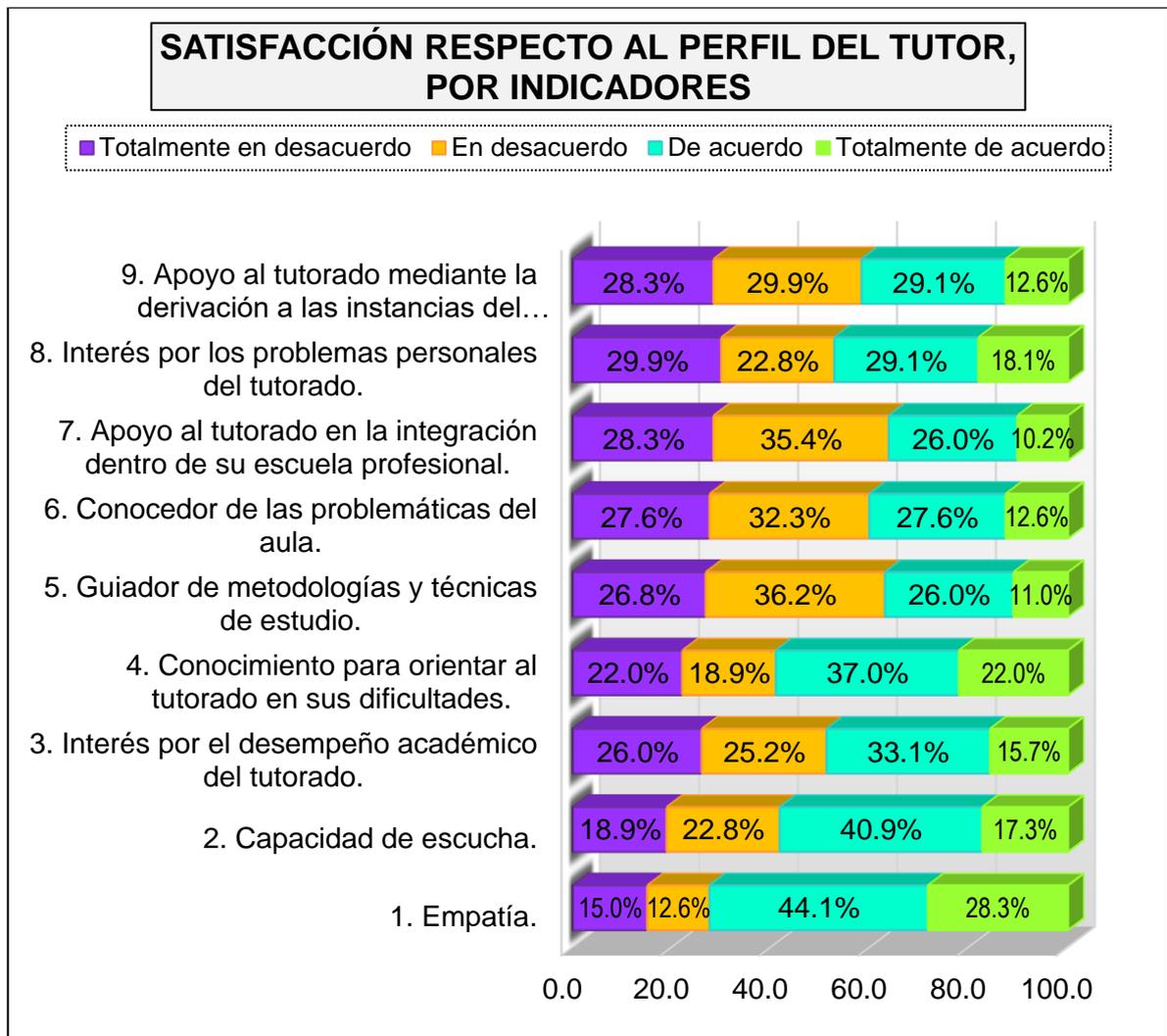


Figura 5. Satisfacción respecto al perfil del tutor, por indicadores.

Elaboración: El Investigador

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 6 y figura 5, se da a conocer los resultados sobre la satisfacción respecto al perfil del tutor, por indicadores.

Al analizar los datos de la empatía, del 100% de estudiantes encuestados, el 44.1% de ellos están de acuerdo y el 15%, totalmente en desacuerdo en que su tutor muestra un trato cordial y respetuoso con ellos, lo cual, les permite tenerle confianza para exponerle sus problemas.



El 40.9% de estudiantes están de acuerdo y el 17.3%, totalmente de acuerdo en que sus tutores siempre están dispuestos a escucharlos.

Sobre el interés del tutor por el desempeño académico del tutorado, el 33.1% de estudiantes están de acuerdo con ello, y el 15.7% muestran su total acuerdo al respecto.

Asimismo, el 37% de estudiantes están de acuerdo y el 18.9% están en desacuerdo en que su tutor posee los conocimientos necesarios para orientarlos en sus dificultades.

El 36.2% de estudiantes están en desacuerdo y sólo el 11% están totalmente de acuerdo en que su tutor les ha guiado en cuanto a metodologías y técnicas de estudio en sus cursos.

El 32.3% de los estudiantes están en desacuerdo y sólo un 12.6% están totalmente de acuerdo en que su tutor conoce las problemáticas del aula y les ayuda a resolverlos.

Por otra parte, el 35.4% de estudiantes están en desacuerdo, mientras que el 10.2% están totalmente de acuerdo en que su tutor han sido un factor de apoyo en la integración dentro de su escuela profesional.

El 29.9% de estudiantes están totalmente en desacuerdo y el 18.1%, totalmente de acuerdo en que el tutor muestra interés por los problemas personales del tutorado.

Finalmente, el 29.9 % de estudiantes están en desacuerdo y sólo un 12.6%, totalmente de acuerdo en que su tutor brinda apoyo al tutorado mediante la derivación a las instancias del Servicio de Bienestar Universitario.

4.1.6. Satisfacción respecto a la sesión de tutoría.

Tabla 10.

Satisfacción respecto a la sesión de tutoría, por indicadores.

Indicadores	Valoración									
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(0)		(1)		(2)		(3)			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
10. Espacios físicos implementados para la tutoría.	15	11.8	32	25.2	63	49.6	17	13.4	127	100
11. Clima de confianza.	15	11.8	24	18.9	56	44.1	32	25.2	127	100
12. Temáticas desarrolladas.	16	12.6	27	21.3	49	38.6	35	27.6	127	100
13. Uso de recursos en la sesión de tutoría.	16	12.6	20	15.7	60	47.2	31	24.4	127	100
14. Atención oportuna a las dificultades del aula.	22	17.3	46	36.2	45	35.4	14	11.0	127	100
15. Metodologías dinámicas y divertidas.	16	12.6	20	15.7	54	42.5	37	29.1	127	100
16. Promoción de la reflexión para mejorar como personas.	15	11.8	23	18.1	53	41.7	36	28.3	127	100
17. Motivación.	15	11.8	22	17.3	51	40.2	39	30.7	127	100
18. Dosificación del tiempo.	25	19.7	25	19.7	48	37.8	29	22.8	127	100

Fuente: Cuestionario de Satisfacción en cuanto al Servicio de Tutoría (CUSESTU).

Elaboración: El Investigador

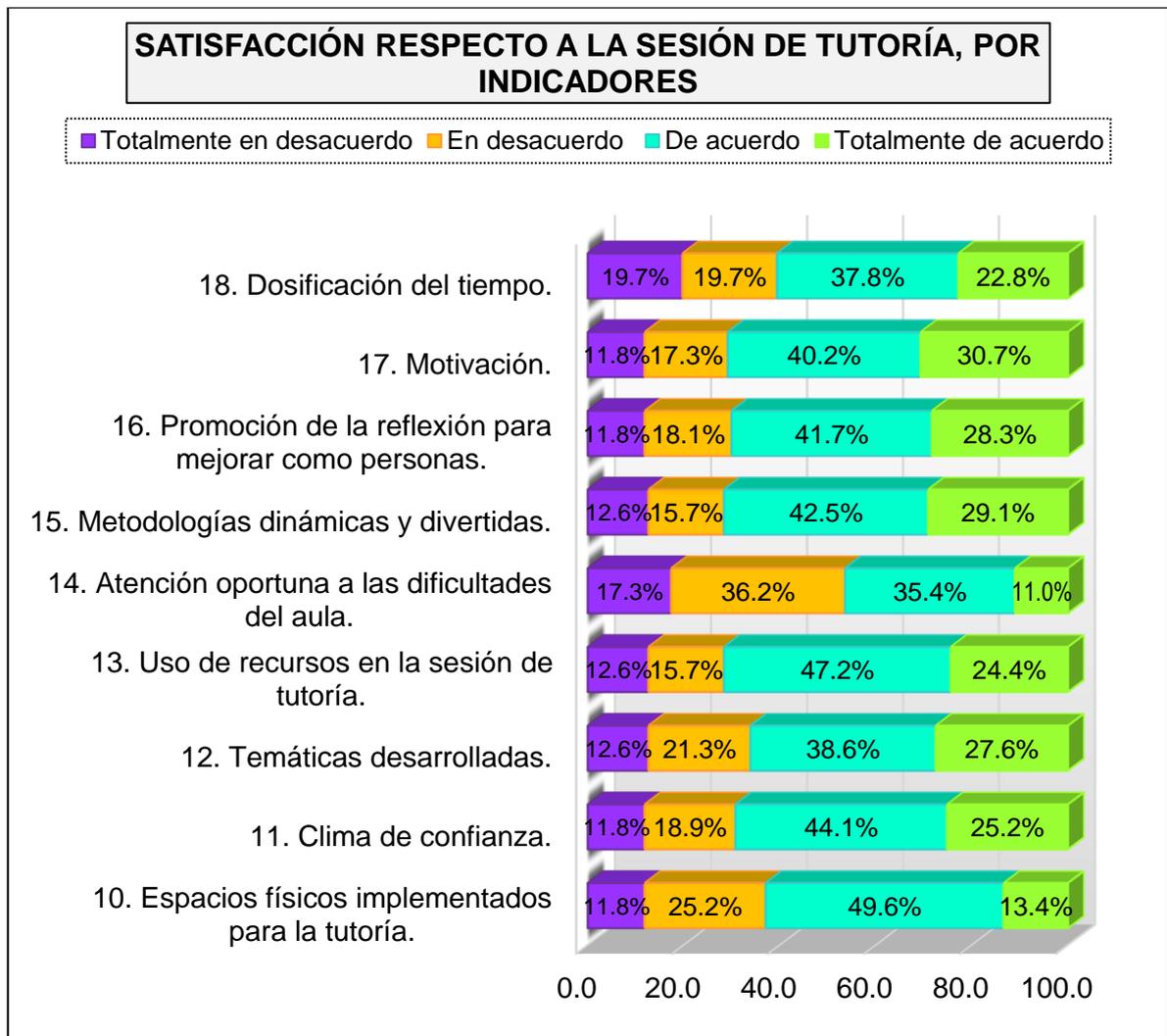


Figura 6. Satisfacción respecto a la sesión de tutoría, por indicadores.

Elaboración: El Investigador

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 7 y figura 6, se da a conocer los resultados sobre la satisfacción respecto a la sesión de tutoría, por indicadores.

Respecto a los espacios físicos implementados para la tutoría, del 100% de estudiantes encuestados, el 49.6% están de acuerdo en que los espacios físicos para desarrollar una sesión de tutoría son adecuados, más el 11.8% muestran su total desacuerdo.



El 44.1% de los estudiantes están de acuerdo y el 11.8%, en total desacuerdo con la afirmación de que el clima durante las sesiones de tutoría ha sido de confianza.

El 38.6% de estudiantes están de acuerdo y el 12.6%, totalmente en desacuerdo con la afirmación de que han sido satisfactorios los temas desarrollados en la hora de tutoría.

El 47.2% de estudiantes están de acuerdo, mientras que el 12.6%, totalmente en desacuerdo respecto a los recursos que se emplearon en la sesión de tutoría.

El 36.2% de estudiantes están en desacuerdo y sólo el 11%, totalmente de acuerdo en que las dificultades del aula han sido oportunamente atendidas en la hora de tutoría.

El 42.5% de estudiantes expresan su acuerdo y el 12.6%, su total desacuerdo en que las metodologías aplicadas para la sesión de tutoría han sido dinámicas o divertidas.

El 41.7% de estudiantes están de acuerdo y el 11.8%, totalmente en desacuerdo en que, se ha promovido la reflexión para mejorar como personas.

Por otro lado, el 40.2% de estudiantes están de acuerdo, más el 11.8% totalmente en desacuerdo en que las sesiones de tutoría han sido motivadoras.

Finalmente, el 37.8% de estudiantes expresaron estar de acuerdo en que se hace una buena dosificación del tiempo en la sesión de tutoría, y el 19.7% indicaron estar en total desacuerdo y en desacuerdo respecto al cumplimiento de este indicador.

4.1.7. Satisfacción respecto a los logros obtenidos.

Tabla 11.

Satisfacción respecto a los logros obtenidos, por indicadores.

Indicadores	Valoración								Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	(0)		(1)		(2)		(3)		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
19. Promoción de estilos de vida saludable.	24	18.9	31	24.4	55	43.3	17	13.4	127	100
20. Solución de problemas en cuanto a la convivencia universitaria (entre compañeros y con los docentes).	19	15.0	30	23.6	61	48.0	17	13.4	127	100
21. Contribución a la mejora de las relaciones interpersonales.	21	16.5	30	23.6	58	45.7	18	14.2	127	100
22. Influencia positiva en el desempeño académico.	20	15.7	28	22.0	59	46.5	20	15.7	127	100
23. Contribución a la mejora de la autoestima.	19	15.0	30	23.6	50	39.4	28	22.0	127	100
24. Mejora en el uso de técnicas y hábitos de estudio.	20	15.7	33	26.0	59	46.5	15	11.8	127	100
25. Afirmación de valores.	20	15.7	24	18.9	60	47.2	23	18.1	127	100
26. Reflexión para la proyección a futuro.	25	19.7	22	17.3	49	38.6	31	24.4	127	100
27. Solución de problemas personales.	22	17.3	28	22.0	56	44.1	21	16.5	127	100

Fuente: Cuestionario de Satisfacción en cuanto al Servicio de Tutoría (CUSESTU).

Elaboración: El Investigador



Figura 7. Satisfacción respecto a los logros obtenidos, por indicadores.

Elaboración: El Investigador

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 8 y figura 7, se presenta los resultados sobre la satisfacción respecto a los logros obtenidos, por indicadores.

Así pues, del 100% (127) estudiantes encuestados, el 43.3% de ellos señalaron estar de acuerdo en que se promueve estilos de vida saludable. A esto se suma el 13.4% de estudiantes que reafirman lo anterior, mostrando su total acuerdo.



Asimismo, el 48% de estudiantes están de acuerdo y el 13.4%, totalmente de acuerdo en que se ha logrado solucionar problemas referidos a la convivencia universitaria (entre compañeros y con los docentes).

El 45.7% de estudiantes están de acuerdo y el 14.2%, totalmente de acuerdo en que la tutoría les ha permitido mejorar sus relaciones interpersonales con sus compañeros.

El 46.5% de estudiantes están de acuerdo y el 15.7%, totalmente de acuerdo y en desacuerdo en que la tutoría ha influenciado positivamente en su desempeño académico.

El 39.4% de estudiantes están de acuerdo, mientras que un 15%, totalmente en desacuerdo en que la tutoría ha contribuido en la mejora de su autoestima,

El 46.5% de estudiantes están de acuerdo y el 11.8%, totalmente de acuerdo en que la tutoría les ha permitido mejorar en el uso de técnicas y hábitos de estudio.

El 47.2% de estudiantes señalan que la tutoría les permitida afirmar sus valores, mientras que un 15.7% sostienen que están en totalmente en desacuerdo con ello.

El 38.6% de estudiantes están de acuerdo y el 17.3%, en desacuerdo con la afirmación de que la tutoría les permitida reflexionar y proyectarse hacia el futuro.

El 44.1% de estudiantes están de acuerdo y el 16.5%, totalmente de acuerdo en que la tutoría les ha ayudado a resolver sus problemas personales.

4.1.8. Prueba de hipótesis.

Para probar la hipótesis general se procedió de la siguiente manera:



Paso 1: Se formuló las hipótesis estadísticas:

H₀: $\mu \leq 12$ La media del nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría en los estudiantes de la Especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, UNA – Puno, 2018, es menor o igual a 12 puntos, o corresponde a la escala deficiente [06-12].

H₁: $\mu > 12$ La media del nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría en los estudiantes de la Especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, UNA – Puno, 2018, es mayor a 12 puntos, o corresponde a la escala regular [13-18].

Paso 2: Prueba Estadística:

$$T_c = \frac{X_i - \mu}{\sigma}$$

Donde:

T_c = T calculada

X_i = Media muestral

μ = Media poblacional

σ = Desviación estándar

n = muestra

Paso 3: Margen de error:

α : 0,05

Paso 4: Regla de decisión:

- Si **t** es negativo (-), se acepta la H₀.
- Si **t** es positivo (+), entonces: $P_{\text{valor}}/2 < \alpha$ (0,05) se rechaza la H₀.



Paso 5: Se aplicó la prueba T:

Tabla 12.

Estadísticas de muestra única de la satisfacción respecto al servicio de tutoría.

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Satisfacción respecto al servicio de tutoría	127	14.3177	6.64512	.58966

Fuente: Cuestionario de Satisfacción en cuanto al Servicio de Tutoría (CUSESTU).

Elaboración: El Investigador

Tabla 13.

Prueba de muestra única de la satisfacción respecto al servicio de tutoría.

Valor de prueba = 12						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Satisfacción respecto al servicio de tutoría	3.931	126	.000	2.31772	1.1508	3.4846

Fuente: Cuestionario de Satisfacción en cuanto al Servicio de Tutoría (CUSESTU).

Elaboración: El Investigador



INTERPRETACIÓN:

En las tablas 9 y 10 se muestra lo resultados de la prueba **T** aplicados a los puntajes de la satisfacción respecto al servicio de tutoría. De esta forma, se puede apreciar que se obtuvo un resultado positivo en la $t = 3.931$. Esto conlleva a asumir la regla de decisión: Si t es positivo (+), entonces: $P_{valor}/2 < \alpha (0,05)$ se rechaza la H_0 .

Al aplicar dicha regla se tiene: $.000/2 = 0$. Este resultado es menor a $\alpha (0,05)$, por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 = La media del nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría en los estudiantes de la Especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, UNA – Puno, 2018, es mayor a 12 puntos, o corresponde a la escala regular [13-18].

4.2. DISCUSIÓN

En esta investigación, se pudo comprobar el nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría en los estudiantes del I al IV ciclo, de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la escuela profesional de Educación Secundaria, UNA – PUNO, 2018, es regular (14.32) esto se debe a la muestra censal que se obtuvo en la base de datos.

Estos resultados, se relacionan en parte a los hallazgos de la investigación realizada por Condori, (2012) cuando concluye que la mayoría de los profesores no tienen adecuado aprendizaje organizacional sobre el contenido de Tutoría y Orientación Educativa esta misma cantidad de profesores tampoco aplican durante el desarrollo de las actividades educativas, esto quiere decir, que entre las dos variables existe correlación, esta afirmación se sustenta en el coeficiente de correlación que se obtiene es de $r = 0.64$.



Con respecto a las dimensiones (1) satisfacción respecto a tu tutor, se tiene un porcentaje de (26.8%), lo que significa que corresponde a la escala regular. En cuanto a la (2) satisfacción respecto a la sesión de tutoría, se obtiene un porcentaje de (34.6%), lo cual corresponde también a la escala regular. De igual forma a la (3) satisfacción respecto a tus logros y avances un porcentaje de (33.9%), al igual que las dos anteriores corresponde a la escala regular.

Estos resultados difiere de lo que hallaron, Martinez, Conejo y Rodriguez (2017). Ya que los resultados del estudio indican que, para la muestra de estudio (140 estudiantes), los principales motivos para asistir a tutoría fueron: hábitos de estudio 65% y rendimiento académico 51,4%. Para el 67,1% del estudiantado es satisfactorio el programa de tutorías. Algunos de los participantes consideraron que la tutoría influye en su formación integral.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: En función al objetivo general, se logró determinar que el nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría en los estudiantes de I al IV ciclo de la Especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, UNA – Puno, 2018, es regular. Así se sostiene porque, al aplicar la prueba T a los datos del cuestionario, se alcanzó una media de 14.32 puntos, la cual se ubica dentro de la escala de valoración regular que comprende de 13 a 18 puntos. Además, en el estadístico de frecuencias, se constató que del 100% (127) de estudiantes encuestados, alrededor del 34.6% evidenciaron un nivel de satisfacción regular.

SEGUNDA: En cuanto al objetivo específico uno, se pudo identificar que, el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al perfil del tutor, es regular. Esta conclusión se basa en la media lograda en esta dimensión, el cual es de 12.66 puntos, equivalente a la escala regular. Así también, del total de la muestra de estudio (127), se pudo identificar a 26.8% de estudiantes optar por este nivel de satisfacción. A partir de estos datos y de los resultados obtenidos por indicadores, es posible establecer que la mayoría de los estudiantes perciben que sus tutores, de forma regular, muestran empatía con ellos, se interesan por sus problemas personales o académicos y tienen conocimientos necesarios para orientarlos. Además de que, ligeramente les guían sobre sus metodologías de estudio, no están muy enterados de las problemáticas del aula, con poco compromiso les acompañan en su integración a la escuela profesional y casi no llegan a informar a los tutorados sobre los servicios de bienestar existentes en la universidad.



TERCERA: En lo concerniente al objetivo específico dos, es posible señalar que los estudiantes manifiestan un nivel de satisfacción regular respecto a la sesión de tutoría. Así se sustenta porque, en esta dimensión, se encontró una media de 15.80 puntos, correspondiente a la escala regular. Además, en la distribución de datos, se pudo observar que, del total de la muestra de estudio (127), el 34.6% de estudiantes manifestaron el nivel de satisfacción regular. Partiendo de estos datos y los de los indicadores, resulta preciso sostener que la mayoría de los estudiantes muestran una considerable aceptación sobre los espacios físicos implementados para la tutoría, el clima es de confianza que se genera, las temáticas desarrolladas, el uso de recursos, las metodologías aplicadas, la promoción de la reflexión para mejorar como personas, la motivación y la dosificación del tiempo; aunque señalaron también que, las dificultades dadas en el aula no han sido oportunamente atendidas en la hora de tutoría.

CUARTA: En lo referente al objetivo específico tres, es posible establecer que, los estudiantes muestran un nivel de satisfacción regular respecto a los logros obtenidos. Esta afirmación se corrobora con la media obtenida en esta dimensión, la cual es de 14.49 puntos y se encuentra dentro de la escala regular. Asimismo, en los estadísticos de frecuencia se encontró que, del total de la muestra de estudio (127), el 33.9% de estudiantes indicaron tener el nivel de satisfacción regular. Por lo tanto, esto significa que, de forma regular: se ha logrado promover estilos de vida saludable, solucionar problemas de convivencia universitaria, mejorar las relaciones interpersonales.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: A la Escuela Profesional de Educación Secundaria, especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, se les sugiere que puedan realizar de manera constante orientar, aconsejar, hacer el llamado sobre el servicio de tutoría universitaria, para que así puedan ayudar a los estudiantes de esta especialidad a resolver sus problemas emocionales, sentimentales y sobre todo a querer la carrera de ser maestro, formador del desarrollo humano para un mejor futuro de nuestra región y país.

SEGUNDA: A los docentes tutores de los ciclos I al IV, tener más confianza con sus tutorados de manera grupal e individual, ya sea fuera de clases y dentro de ella, con la finalidad de mejorar el perfil del tutor. Además se resalta que algunos docentes muestran empatía con sus tutorados pero en la mayoría de casos están dejando de lado el servicio de tutoría universitaria.

TERCERA: A los docentes encargados de realizar las sesiones de tutoría a nivel individual y grupal, puesto que es muy necesario realizar estas sesiones de manera muy constante, con la finalidad de que los estudiantes tengan una satisfacción respecto a las sesiones de tutoría y estas pueden ayudar al desarrollo personal y profesional de los estudiantes en formación.

CUARTA: A los docentes encargados de la oficina del servicio de tutoría universitaria, programar más sesiones de tutoría a nivel grupal, los resultados son buenos para el investigador ya que como estudiante pudo observar que las sesiones de tutoría que se llevaba una vez por semestre fueron satisfactorio.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Académica, O. U. (2016). Currículo Flexible por Competencias 2015 - 2019. Universidad Nacional del Altiplano , Puno.
- Álvarez, M., Figuera, P., Forner, A., & Torrado, M. (2012). Manuel de Tutoría Universitaria . Ediciones Octaedro, S.L.
- Arias, L., Contreras, J., & Muñoz, M. (26-31 de Enero de 2007). Políticas Operativas para el Desarrollo de las Tutorías Académicas en la Unidad Iztapalapa. Aprobadas por el Consejo Académico en la sesión 279.
- Carballo, R. (1996). Evaluación de programas de intervención tutorial. Revista Complutense de Educación, I(7), 97-118.
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Charaja, F. (2018). El MAPIC de la investigación científica. Puno: corporación SIRIO EIRL.
- Colunga, C. (1995). La calidad en el servicio. México: Panorama editorial.
- Comezaña, K. (2013). La gestión tutorial, según el reporte del docente y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria. Año 2013. Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Defago, M., & Batrouni, L. (2012). La tutoría como parte de la integración docente-investigativa. Revista Educativa Ciencias Salud, 1(9), 27-30.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 25(31), 64-67.
- Educación, M. d. (2005). Tutoría y Orientación Educativa en la Educación Secundaria (primera ed.). Lima: Quebecor World Perú S.A.



- Haya, I., Calvo, A., & Rodríguez, C. (2013). La dimensión personal de la tutoría universitaria. Una investigación cualitativa en la Universidad de Cantabria. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 24(3), 98-113. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338230795007>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). México: McGraw-Hill.
- Industria Gráfica Cimagraf S.A.C. (2015). *Lengua Española Plus*. Lima.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice - Hall.
- Lobato, C., & Guerra, N. (2016). La tutoría en la educación superior de iberoamérica: Avances y desafíos. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 52(2), 381-387. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=342146063009>
- López, E. (2013). Aproximación a la percepción y satisfacción del profesor tutor de secundaria obligatoria respecto a su labor. *Revista de investigación en educación*, I(11), 77-96.
- Martínez, L., Conejo, F., & Rodríguez, A. (2017). La acción tutorial como experiencia educativa para la formación integral de los estudiantes de Medicina. *Actualidades Investigativas en Educación*, XVII(3), 1-23. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/aie.v17i3.30099>
- Morales, A. (2010). La acción tutorial en educación. *Hekademos Revista Educativa Digital*, 3(7), 95-114. Obtenido de <http://www.afoe.org//mf>
- Norma, D. (2015). *Lengua Española Plus*. Lima: Industria Gráfica Cimagraf S.A.C.



ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría en los estudiantes del I a IV ciclo, de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la UNA – PUNO, 2018					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría en los estudiantes del I a IV ciclo, de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la UNA – PUNO, 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción respecto del servicio de tutoría en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la UNA – PUNO, 2017.</p>	<p>Hipótesis general: El nivel de satisfacción respecto del al servicio de tutoría en los estudiantes del I a IV ciclo, de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, de la UNA – PUNO, 2018, es regular.</p>	<p>Nivel de satisfacción respecto al servicio de tutoría</p>	<p>1.1 Satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al perfil del tutor. 1.2 Satisfacción que evidencian los estudiantes respecto a la sesión de tutoría. 1.3 Satisfacción que evidencian los estudiantes respecto a los logros obtenidos.</p>	<p>Tipo: Básico Diseño: No experimenta transeccional descriptivo Población: 127 estudiantes del I al IV ciclo, de la especialidad de L. P y F – UNA – PUNO Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento: Cuestionario de satisfacción en cuanto al servicio de tutoría universitaria (CUSESTU).</p>
<p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al perfil del tutor? ¿Cuál es el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al servicio de tutoría? ¿Cuál es el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto a los logros obtenidos?</p>	<p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al perfil del tutor. Señalar el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto a la sesión de tutoría. Identificar el nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto a los logros obtenidos.</p>	<p>Hipótesis específicas: El nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto al perfil del tutor, sería alto. El nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto a la sesión de tutoría, sería bajo. El nivel de satisfacción que evidencian los estudiantes respecto a los logros obtenidos, sería bajo.</p>			



ANEXO 2: Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN EN CUANTO AL SERVICIO DE TUTORÍA UNIVERSITARIA (CUESTU)

Autora: Comezaña, K – adaptación

Semestre: _____

Género: Femenino () Masculino ()

Estimado estudiante: Con el presente cuestionario, se pretende recabar información de respecto al servicio de tutoría universitaria, de manera que no existan respuestas correctas o incorrectas. De la misma manera no te pediré datos personales confidenciales, con lo que se te asegura la confiabilidad de la información.

Instrucciones:

De acuerdo a la siguiente escala, marca con una X, el espacio que corresponda a tu respuesta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
0	1	2	3

Se le agradece anticipadamente con su colaboración.

Nº	SATISFACCIÓN RESPECTO A TU TUTOR	0	1	2	3
1	El trato cordial y respetuoso de mi tutor para con mi persona, me permite tenerle confianza para exponerle mis problemas.				
2	Considero que mi tutor siempre está dispuesto a escucharme.				
3	Mi tutor ha mostrado interés por mi desempeño académico.				
4	Mi tutor tiene el conocimiento necesario para poder orientarme en mis dificultades.				
5	Mi tutor me ha guiado, en cuanto a metodologías y técnicas de estudio para mis cursos.				
6	Mi tutor conoce las dificultades o problemas del aula y realiza acciones para ayudarnos a resolverlas.				
7	Mi tutor ha sido un factor importante para integrarme o desenvolverme adecuadamente dentro de mi escuela profesional.				
8	Mi tutor ha mostrado interés en mis problemas personales.				
9	Cuando ha sido necesario, mi tutor me ha apoyado en resolver dificultades académicas o personales derivándome a las instancias de servicio de bienestar universitario, como: Departamento de psicopedagogía, consultorio médico, residencia y comedor, servicio social y la pastoral universitaria.				
PUNTAJE PARCIAL					
PUNTAJE TOTAL					



	SATISFACCIÓN RESPECTO A LA SESIÓN DE TUTORÍA	0	1	2	3
10	Considero que los espacios físicos implementados para la tutoría permiten que se desarrolle adecuadamente.				
11	El clima durante las sesiones de tutoría ha sido de confianza.				
12	Estoy satisfecho con los temas que se realizan en la hora de tutoría.				
13	Me agradan los recursos que se utilizan en las sesiones de tutoría.				
14	Las dificultades que se han dado en el aula han sido atendidas oportunamente en la hora de tutoría.				
15	Considero que los temas que se realizan en la hora de tutoría se hacen de manera dinámica y divertida.				
16	La información brindada en la tutoría promueve la reflexión para mejorar como personas.				
17	Las sesiones de tutoría han sido motivadoras.				
18	Considero que el tiempo establecido para la sesión de tutoría ha sido respetado por mi tutor.				
PUNTAJE PARCIAL					
PUNTAJE TOTAL					

	SATISFACCIÓN RESPECTO A TUS LOGROS Y AVANCES	0	1	2	3
19	La tutoría ha sido un factor importante para promover en mí, estilos de vida saludable.				
20	Considero que la tutoría ha sido un factor positivo en ayudarme a solucionar posibles dificultades con algunos compañeros y/o docentes.				
21	La tutoría me ha permitido mejorar mis relaciones interpersonales con mis compañeros.				
22	Considero que la tutoría ha influido positivamente en mi desempeño académico.				
23	La tutoría ha contribuido en mejorar mi autoestima.				
24	Considero que la tutoría me ha permitido mejorar en el uso de técnicas y hábitos de estudio.				
25	La tutoría ha favorecido mi formación en valores.				
26	La tutoría me ha permitido reflexionar y proyectarme metas a futuro.				
27	Considero que la tutoría ha contribuido de alguna manera en aliviar mis problemas personales.				
PUNTAJE PARCIAL					
PUNTAJE TOTAL					

ANEXO 3: Base de Datos

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN EN CUANTO AL SERVICIO DE TUTORÍA (CUESTU)

N°	SUJETO	SATISFACCIÓN RESPECTO AL SERVICIO DE TUTORÍA																											PROMEDIO GENERAL					
		Satisfacción respecto al perfil del tutor									Satisfacción respecto a la sesión de tutoría									Satisfacción respecto a los logros obtenidos														
		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Subtotal	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Subtotal	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25		Item 26	Item 27	Subtotal		
1	Cicla I - 1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	9.67
2	Cicla I - 2	2	2	2	2	1	0	1	2	2	1	3	2	0	2	2	1	2	1	2	15	1	2	1	1	0	1	2	1	2	1	11	13.33	
3	Cicla I - 3	2	2	0	0	0	0	2	0	6	2	0	0	0	0	3	1	0	6	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	10.00	
4	Cicla I - 4	2	2	1	1	1	1	1	1	11	0	1	0	0	0	0	0	0	1	14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.00	
5	Cicla I - 5	2	1	1	2	1	1	0	1	9	2	1	1	2	1	2	2	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	10.67	
6	Cicla I - 6	3	2	3	3	2	3	2	2	23	2	1	2	2	2	3	3	3	20	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	16	19.67			
7	Cicla I - 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00		
8	Cicla I - 8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00		
9	Cicla I - 9	1	1	0	1	1	0	0	0	4	2	1	0	0	1	0	0	1	5	0	0	0	0	0	1	3	2	2	1	0	9	6.00		
10	Cicla I - 10	3	2	2	3	1	1	2	18	1	3	3	3	1	3	2	3	2	21	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	11	16.67			
11	Cicla I - 11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00		
12	Cicla I - 12	2	1	1	2	1	1	1	2	12	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10.33			
13	Cicla I - 13	3	3	1	3	0	0	0	10	0	0	0	3	0	2	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00		
14	Cicla I - 14	2	2	2	1	1	1	1	12	3	3	2	2	2	3	3	3	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	18.00			
15	Cicla I - 15	3	2	2	2	1	1	2	19	2	3	3	3	1	2	3	2	1	20	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	18	19.00			
16	Cicla I - 16	3	3	3	3	2	3	2	23	2	2	3	2	3	3	3	2	23	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	22	22.67				
17	Cicla I - 17	2	2	1	2	1	1	1	12	0	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	9.67				



ANEXO 4: Ficha de validación



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Nombre del experto : Mariela Soledad Cueva Chata
- 1.2 Actividad laboral del experto : Docente Universitaria
- 1.3 Institución laboral del experto : Universidad Nacional del Altiplano - Puno
- 1.4 Nombre del instrumento : CUSESTU
- 1.5 Autor del instrumento : Comezaña - Adaptación - Investigador

II. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ponderación: Pésimo(P) = 0.0 Deficiente(D) = 0.5 Regular(R) = 1.0 Bueno(B) = 1.5 Excelente(E) = 2.0

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	P	D	R	B	E
	0.0	0.5	1.0	1.5	2.0
1. METODOLOGÍA: El instrumento de investigación corresponde a la técnica apropiada para recoger los datos necesarios y confiables de la variable correspondiente.					X
2. ESTRUCTURA FORMAL: El instrumento contiene todos los elementos estructurales básicos según el tipo de investigación al que corresponde.					X
3. ACTUALIDAD: Los ítems o preguntas corresponden a las formas actuales de formulación de los instrumentos de investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN: La formulación de los ítems o preguntas tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.					X
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL: La cantidad de ítems o preguntas corresponde a los indicadores de las variables que se pretenden medir.					X
6. COHERENCIA SEMÁNTICA: Los ítems o preguntas del instrumento permiten recoger los datos necesarios para probar las hipótesis.				X	
7. CONSISTENCIA TEÓRICA: Los ítems o preguntas se sustentan en el marco teórico desarrollado.					X
8. OBJETIVIDAD: Los ítems o preguntas están redactados en forma de indicadores observables o medibles.					X
9. CLARIDAD: Los ítems o preguntas están redactados en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado para el tipo de investigación.					X
10. ORIGINALIDAD: El instrumento es una elaboración propia y, si corresponde a un autor o institución, se menciona la fuente.			X		
PUNTAJES PARCIALES			1	3	14
PROMEDIO FINAL			18		



III. **DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser reformulado [01-10] ()

El instrumento requiere algunos reajustes [11-13] ()

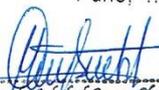
El instrumento es adecuado [14-17] ()

El instrumento es excelente [18-20] (X)

IV. **RECOMENDACIONES** (En el caso que debe ser reformulado o reajustado):

Reformular de acuerdo a la Universidad, para poder ejecutarlo.

Puno, 29 de Octubre de 2018


Marcela Soledad Cueva Chata
DOCENTE UNIVERSITARIO
En: Lengua Literatura Psicología y Filosofía

Firma y Posfirma



ANEXO 5: Solicitud de permiso

SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

SR.

DRA. SILVIA VERÓNICA VALDIVIA YÁBAR

DIRECTORA DE ESTUDIOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO (UNA – PUNO)



Juan José Tito Mamani, egresado de la escuela profesional de Educación Secundaria, de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía de la Universidad Nacional del Altiplano, identificado con DNI N° 74081549, domiciliado en el jirón: Vela Vela N° 292, del distrito y provincia de Puno. Ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, requiriendo a la brevedad posible optar mi grado de Licenciado en Ciencias de la Educación, en esta prestigiosa casa superior de estudios, quisiera realizar la ejecución del proyecto titulado: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL SERVICIO DE TUTORÍA EN LOS ESTUDIANTES, DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA EN LA ESPECIALIDAD DE LENGUA, LITERATURA, PSICOLOGÍA Y FILOSOFÍA DE LA UNA – PUNO, 2018”**, por tal motivo, **solicito a su digna autoridad que me pueda dar el permiso correspondiente para poder aplicar las encuestas a los estudiantes de la especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía**, en horas que no interfieran con sus labores académicas.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceder a mi petición por ser justa y legal.

Puno, 30 de octubre del 2018

Juan José Tito Mamani

DNI N° 74081549