

# Satisfacción de estudiantes de la facultad de enfermería de la UNCP respecto a las actividades tutoriales

Students satisfaction at Nursing Faculty of the UNCP over tutorial activities

 Jaime, Norma E.<sup>1</sup> y  Sulca, Ivonne A.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Facultad de Enfermería, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

<sup>2</sup> Escuela Profesional de Psicología, Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú.

**Resumen:** Se buscó determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Enfermería (FEN) de la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP) respecto a las actividades tutoriales, determinar el nivel de satisfacción con el tutor universitario y el nivel de satisfacción con la organización y contenidos de la tutoría universitaria. Para ello se realizó un estudio de tipo descriptivo transversal utilizando el método científico, tuvo una ejecución de nueve meses, con el total de la población de estudiantes de la FEN con actividades académicas formativas dentro de la universidad, aplicándose una escala de satisfacción del estudiante universitario. Los resultados muestran que los estudiantes están satisfechos con los servicios tutoriales en un 35% y muy satisfechos en 52%. La satisfacción respecto a los tutores fue muy elevada en 63% y satisfecha en 27% y con la organización y contenidos de la tutoría universitaria satisfechos al 31% y muy satisfechos al 56%. Se concluye que esta labor es muy beneficiosa para los estudiantes y cuenta con alta aceptación.

**Palabras clave:** satisfacción, estudiantes, facultad de enfermería, actividades tutoriales, tutor y Universidad Nacional del Centro del Perú.

**Abstract:** The aim was to determine the level of satisfaction of the students of the Faculty of Nursing (FEN) of the National University of Central Peru (UNCP) with regard to tutoring activities, to determine the level of satisfaction with the university tutor and the level of satisfaction with the organization and contents of university tutoring. For this purpose, a cross-sectional descriptive study was carried out using the scientific method, with a nine-month execution, with the total population of students of the FEN with formative academic activities within the university, applying a university student satisfaction scale. The results show that students are 35% satisfied with the tutorial services and 52% very satisfied. Satisfaction with tutors was very high at 63% and satisfied at 27%, and with the organization and contents of university tutoring they were satisfied at 31% and very satisfied at 56%. It is concluded that this work is very beneficial for students and has high acceptance.

**Keywords:** satisfaction, students, Nursing Faculty, Tutorial Activities, tutor and National University of Central Peru.



**Referencia:** Jaime, N. E., y Sulca, I. A. (2022). Satisfacción de estudiantes de la facultad de enfermería de la UNCP respecto a las actividades tutoriales. *Prospectiva Universitaria - Ciencias de la Salud*, 03(01), 9–13. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/pucsa>

Recibido: 15 de enero de 2022

Aceptado: 20 de Junio de 2022

Publicado: 25 de febrero de 2024

Prospectiva Universitaria - Ciencias de la Salud. Vol. 03, núm. 01, enero a diciembre 2022. Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons



**CC BY-NC-SA 4.0 DEED**

Attribution-NonCommercial-ShareAlike  
4.0 International

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

## 1. Introducción

A lo largo de la historia varios autores han indicado que la idea de tutoría es polimórfica, escurridiza y hasta contextual. Se van a presentar varios ejemplos de ello, y luego revisar los conceptos relacionados para luego tener una perspectiva más específica (González-Palacios & Avelino-Rubio, 2016).

Históricamente, en las antiguas comunidades, existía siempre quien se haga cargo de la enseñanza y la orientación a las siguientes generaciones, siendo por ejemplo Grecia una de las primeras, donde la madre cumple tales roles en las polis, sin embargo, las familias más adineradas eran las que disponían de nodrizas que generalmente eran esclavas, las mismas que acompañaban a los menores mayores a las escuelas (Lara, 2008).

Del mismo modo se refieren al término de mentor siendo un término muy similar al que tenemos procedente de La Odisea de Homero. A nivel internacional, especialmente en España, la estadística indica que al menos 1 de cada 3 estudiantes ha desertado de la escuela o universidad, donde no siempre es consecuencia de un fracaso personal, sino del sistema educativo, el mismo que no supo encontrar la forma de retener estudiantes ni de fomentar una estrategia válida del proceso de enseñanza-aprendizaje que sea aplicable para todos.

En México, y ante la crisis sanitaria por COVID-19, una de las cosas más desafiantes fue ejecutar la tutoría virtual y que estas puedan ser efectivas, teniendo en cuenta el uso de las TICs y la maximización de este recurso (tecnologías de la información y comunicación) (Ramos, 2007). Es necesario decir que las TICs han servido para el desarrollo de los estudiantes sin dejar atrás el sentido humano o de pertenencia que tienen con la institución formadora, el potencial que ellas representan otorgan la posibilidad de mejora del aprendizaje y su aplicabilidad en otros contextos (P. López & Prendes, 2017).

Algunos estudiosos también se refirieron al aprendizaje y su vínculo con los proveedores de los servicios educativos, como Vigotsky (1979) plantea que la adquisición de conocimientos integra a humanos con sus propias representaciones sobre lo nuevo que reciben, y, además indica que los conocimientos son fruto de la interacción y experiencias del hombre con la sociedad y su cultura. Por ello es que la persona enfrenta condiciones socioculturales que además de influir en ella, también determinan su desarrollo (Vigotsky, 1995).

Sobre lo que se viene presentando en las universidades de Latinoamérica y El Caribe en el siglo XXI, se evidencia que existe crisis profunda en este tema,

denominada presión sin límites (Didriksson, 2003) o identidades alteradas según Mollis (2003). Frente a una sociedad de aceleramiento tecnológico, donde la gestión del conocimiento es indispensable como la fuente principal de las organizaciones, en las que se han enfrentado crisis económicas y alteraciones en el tema político que fueron de gran escala, nos damos cuenta, que especialmente las instituciones educativas han sufrido profundos impactos en su entorno y que a la vez se han visto con grandes niveles de exigencia para la transformación desde su interior.

En el resto de América Latina, se habla sobre la tutoría como un elemento clave en la formación educativa. Tal es así que estudios de M. D. López et al. (2011) refiere que el 45.1% de los jóvenes mexicanos dijo conocer parcialmente el programa de tutorías; mientras que el 30.3% afirmó conocerlo, contra un 23.3% que dijo definitivamente no conocerlo y pocos 43% refieren que son efectivas y reconocen el acompañamiento que fomenta en sus vidas. En esta realidad, la importancia de la tutoría es elevada ya que se estima que 25 de cada 100 estudiantes abandona la carrera que emprendieron en sólo el primer ciclo, con sustento en que la mayoría de ellos no poseen un buen nivel de orientación vocacional, falta de conocimiento y aptitudes para confrontar los retos de la formación superior.

En el Perú tenemos estudios al respecto en Universidades con Facultades de Educación, y también el MINEDU (2005) se señala su importancia desde el año 2001 en el currículo educativo nacional como base para el acompañamiento en el proceso de logro de objetivos individuales de cada uno de los estudiantes, la misma que es personalizada pro no terapéutica con siete áreas para el desarrollo integral de sus beneficiarios. En la actualidad, en el sistema de educación superior, la Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU) también establece su funcionamiento para acompañar el logro académico del estudiante universitario, sin embargo a la fecha no se han identificado si las actividades de tutoría realizadas en la Facultad de Enfermería por los tutores asignados por la coordinación es aceptado por los estudiantes de una forma positiva para ellos o todo lo contrario, en tal medida se formula ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Enfermería de la UNCP respecto a las actividades tutoriales?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tutor universitario? Y ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la organización y contenidos de la tutoría universitaria?

Se tuvo por objetivo general el determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Enfermería de la UNCP respecto a las actividades

tutoriales, mientras que a nivel específico, es identificar el nivel de satisfacción con el tutor universitario e identificar el nivel de satisfacción con la organización y contenidos de la tutoría universitaria. La investigación fomentó el desarrollo del conocimiento científico a través del análisis exhaustivo del trabajo de tutoría en los estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú, el impacto en la vida personal de cada uno de ellos, y de su repercusión en el rendimiento académico especialmente en tiempos de pandemia donde el confinamiento ha provocado la atención de casos de forma virtual, así como el total de los servicios educativos. En consecuencia, los beneficiarios de este estudio son los miembros de la Facultad de Enfermería y se ejecutan estas acciones como medio de mejorar la atención y favorecer las condiciones educativas.

## 2. Materiales y métodos

### 2.1. Procedimiento

El estudio fue cuantitativo descriptivo transversal; se llevó a cabo en la ciudad de Huancayo, provincia Huancayo, Departamento Junín durante el periodo académico 2021-I de la Facultad de Enfermería de la UNCP. Se incluyeron a estudiantes matriculados en los semestres del I al IX.

### 2.2. Mediciones

Para la recolección de datos se utilizó la "Escala de satisfacción sobre actividades tutoriales" la cual se compuso por las dimensiones: (a) satisfacción con el tutor universitario y (b) satisfacción con la organización y contenidos de la tutoría. La aplicación de la escala fue individual de forma virtual a través de la plataforma MS Teams mediante un formulario MS Forms.

### 2.3. Análisis

La información fue organizada en una matriz en el programa MS Excel, luego analizada e interpretada, utilizando la Estadística descriptiva a través del programa estadístico IBM SPSS.

Los datos fueron procesados en función a los baremos de la escala de satisfacción del estudiante universitario, considerando cinco categorías de medición con una distribución rectangular que dio como resultado los puntajes de baremación mostrados en la tabla 1.

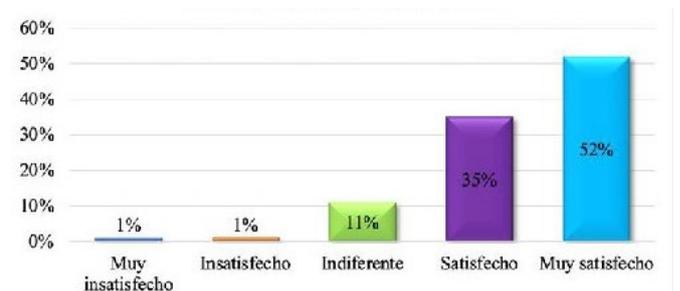
**Tabla 1**  
*Puntajes de Baremación de la Escala de Medición*

Nivel	Baremos		
	Tutoría	Tutor	Organización y Contenido
Muy insatisfecho	22 - 40	13 - 23	09 - 16
Insatisfecho	41 - 58	24 - 33	17 - 23
Indiferente	59 - 76	34 - 43	24 - 30
Satisfecho	77 - 94	44 - 53	31 - 37
Muy insatisfecho	95 - 110	54 - 65	38 - 45

## 3. Resultados

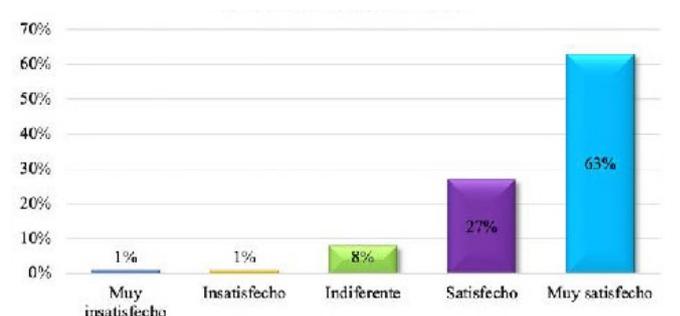
En la figura 1 se observa que el 01% de los estudiantes universitarios que han sido evaluados están muy insatisfechos con las actividades tutoriales que se les ofrece, el 1% esta insatisfecho, el 11% toma una postura indiferente, es decir se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 35% de los estudiantes se siente satisfecho y el 52% se encuentra muy satisfecho con las actividades tutoriales de la universidad.

**Figura 1**  
*Satisfacción con las Actividades Tutoriales*



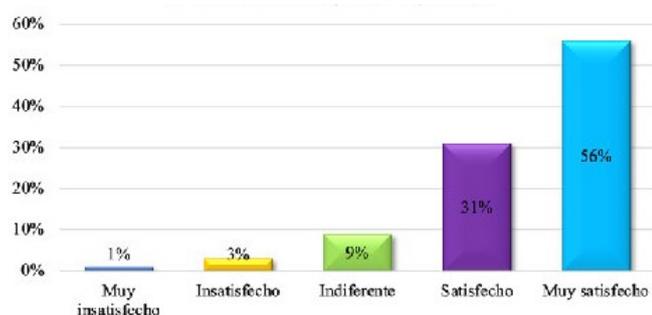
Por otro lado, se observa que el 1% de los estudiantes se encuentra muy insatisfecho con el tutor universitario, el 1% se encuentra insatisfecho, el 8% se muestra indiferente, es decir no se siente ni satisfecho ni insatisfecho, el 37% se encuentra satisfecho y el 63% de los estudiantes evaluados se siente muy satisfecho con el tutor universitario que se les asignó.

**Figura 2**  
*Satisfacción con el Tutor*



En la figura 3, se observa que el 01% de los estudiantes universitarios evaluados se encuentra muy insatisfecho con la organización y contenidos de la tutoría, el 3% se siente insatisfecho, el 9% se muestra indiferente, es decir no se siente ni satisfecho ni insatisfecho, el 31% se muestra satisfecho y el 56% de los estudiantes se siente muy satisfecho con la organización y contenidos de la tutoría universitaria.

**Figura 3**  
*Satisfacción con la Organización y Contenido de la Tutoría*



#### 4. Discusiones

En los resultados generales, tenemos que la percepción estudiantil sobre las acciones tutoriales, son aceptables y hasta sienten que están satisfechos, tal y como se tiene en el trabajo de Torres (2018) sobre el mismo tema, en una población similar y en nuestra realidad nacional. Se entiende que los niveles de aceptación y satisfacción pueden estar estrechamente relacionados a la similitud entre la sesión terapéutica y la tutoría, ya que ambas se establecen entre dos sujetos (terapeuta-paciente) desde la perspectiva freudiana y provee, en este caso al estudiante espacios de desfogue y confort (Nye, 2002).

En el caso del conductismo, este sostiene que es importante evidenciar la importancia de la respuesta positiva frente a estímulos positivos y que la implementación de técnicas cognitivo-conductuales benefician directamente en el tratamiento de fobias (Camilli & Rodríguez, 2008), aquí nos pueden servir como estrate-

#### Referencias

- Camilli, C. R., & Rodríguez, A. (2008). Fobia social y terapia cognitivo-conductual: definición, evaluación y tratamiento. *Anales de la Universidad Metropolitana*, 8(1), 115-137. Consultado el 23 de diciembre de 2023, desde <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3622427>
- Dávila, W. (2014). Terapia cognitivo-conductual en el trastorno obsesivo-compulsivo. *Norte de Salud Mental*, 12(49), 58-64. Consultado el 23 de diciembre de 2023, desde <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4830460>
- Delgado, L., & Ortiz, F. H. (2021). *Apoyo familiar y logros de aprendizaje en matemática en niños de V ciclo de la I.E. 82281- Tumbaden-San Pablo-2020*. Consultado el 5 de enero de 2024, desde <https://repositorio.uct>.

gias de mejora de los aprendizajes (Dávila, 2014), a la vez son fuentes motivacionales y mejoran la percepción de los tutorandos frente a las acciones realizadas con ellos (Orgilés et al., 2003).

El alto nivel de satisfacción de los estudiantes frente a los tutores universitarios está vinculado a la imagen que asocian a las figuras parentales, especialmente por su influencia sobre la crianza, el desarrollo y acompañamiento durante las primeras etapas de vida (ITAE Psicología, 2018), también respaldado por el estudio de Delgado y Ortiz (2021) que refieren que el apoyo familiar y de los padres especialmente son fuente de éxito académico, y, siendo el tutor la figura de autoridad en los espacios educativos, cumple tales funciones.

Por otra parte, los apegos seguros son formas de fomentar confort en los sujetos, tal es así que el tutor se convierte en el proveedor de esas sensaciones, y donde el tutorando, para este caso puede vertir emociones y preocupaciones.

Sobre los niveles de satisfacción con la organización y contenidos de la tutoría universitaria, los estudiantes manifiestan sentirse siempre satisfechos. Esta situación está estrechamente relacionada a la capacidad de asociar los estímulos positivos con lo que representa la institución como centro formador y de apoyo para el futuro éxito profesional y personal.

#### 5. Conclusiones

Los niveles de satisfacción para la escala en general nos indican que los estudiantes encuentran altos niveles de confort y de beneficio en los servicios tutoriales, así como en sus tutores y del mismo modo evidencia su comodidad frente a la institución y su política de manejo por los temas de interés.

#### Agradecimientos

Se agradece la participación de los estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú por ceder su tiempo en la solución del cuestionario y de esta manera contribuir a la presente investigación que permitirá fortalecer aún más los aspectos positivos de la tutoría, a la vez, mejorar los servicios educativos en general.

[edu.pe/handle/123456789/880](https://doi.org/10.1890/02103702.1981.10821887)

Accepted: 2021-05-15T16:18:21Z.

- Didriksson, A. (2003). De la reforma a la innovación: la universidad de nuevo necesaria. *Perfiles educativos*, 25(101), 23-49. Consultado el 5 de enero de 2024, desde [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0185-26982003000300003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0185-26982003000300003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- González-Palacios, A., & Avelino-Rubio, I. (2016). Tutoría: una revisión conceptual. *Revista de Educación y Desarrollo*. [https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/38/38\\_Gonzalez\\_Palacios.pdf](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/38/38_Gonzalez_Palacios.pdf)
- Lara, A. (2008). La función tutorial. Un reto en la educación de hoy. *Profesorado: Revista de curriculum y formación del profesorado*, 12(2), 319-321. Consultado el 23 de diciembre de 2023, desde <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5989247>
- López, M. D., Lagunes, C. A., & Herrera, S. d. C. (2011). La Tutoría En Estadísticas [newspaper]. *Universidad Autónoma del Carmen*. <https://www.unacar.mx/contenido/difusion/acalan45pdf/contenido45.pdf>
- López, P., & Prendes, M. P. P. (2017). Estudio longitudinal sobre tutoría académica flexible en la universidad. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 21(4), 259-278. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v21i4.10055>
- MINEDU. (2005, diciembre). *Tutoría y Orientación Educativa en la Educación Secundaria*. Consultado el 5 de enero de 2024, desde <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4444>  
Accepted: 2016-04-26T22:05:00Z.
- Mollis, M. (2003). *Un Breve Diagnóstico de Las Universidades Argentinas: Identidades Alteradas*. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Consultado el 23 de diciembre de 2023, desde <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/handle/CLACSO/12160>  
Accepted: 2021-11-07T23:00:35Z.
- Nye, R. (2002). *Tres Psicologías- Prerspectivas de Freud, Skinner y Rogers* (6a. ed.). INTERNATIONAL THOMSON,
- Orgilés, M. O., Méndez, X. M., Rosa, A. I. R., & Inglés, C. J. I. (2003). La terapia cognitivo-conductual en problemas de ansiedad generalizada y ansiedad por separación: Un análisis de su eficacia. *Anales de Psicología*, 19(2), 193-204. Consultado el 5 de enero de 2024, desde <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16719203>
- Ramos, A. (2007). Tutoría on-line en el entorno universitario. *Comunicar*, 15(29), 149-156. <https://doi.org/10.3916/C29-2007-21>
- Torres, M. (2018). Acción tutorial y satisfacción de los estudiantes del primer ciclo de la facultad de salud de una universidad de lima, 2018. *Universidad César Vallejo*. Consultado el 23 de diciembre de 2023, desde <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24520>  
Accepted: 2019-01-09T20:36:50Z.
- Vigotsky, L. (1995). Pensamiento y lenguaje. Teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas. *Infancia y Aprendizaje*, 4, 37-48. <https://doi.org/10.1080/02103702.1981.10821887>