



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA**

**LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN DE LA ACCION TUTORIAL EN LOS ALUMNOS DE LAS  
LICENCIATURAS DE ENFERMERÍA Y GERONTOLOGÍA DE LA UAEMEX.**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:**

**LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**PRESENTA:**

**KENA JENIFFER MARTÍNEZ ORTEGA**

**ASESOR:**

**DRA. EN C.S. MARÍA DOLORES MARTÍNEZ GARDUÑO**

**TOLUCA, EDO DE MÉXICO A OCTUBRE DE 2015**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	8
JUSTIFICACIÓN.....	10
OBJETIVOS .....	11
MARCO TEORICO .....	12
CAPÍTULO 1: TUTORIA ACADEMICA .....	12
1.1.- Educación superior en México .....	12
1.2.- Antecedentes de la tutoría académica.....	17
1.3.- Tutoría académica.....	21
1.4.- Funciones del tutor.....	23
1.5.- Tutoría Académica en la Facultad de Enfermería y Obstetricia de la UAEM .....	29
1.6.- Prospectiva de la tutoría académica .....	32
CAPÍTULO 2.-CALIDAD Y SATISFACCIÓN .....	34
2.1.- Calidad .....	34
2.2.- Satisfacción .....	39
2.3.- Satisfacción académica.....	40
2.4.- Satisfacción de tutoría académica.....	43
CAPÍTULO 3: ENFERMERIA .....	46
3.1.- Bases de Antecedentes Históricos .....	46
3.2.- En México .....	48
3.3.- Formación de enfermeras .....	50
3.4.- Uniforme de Enfermería .....	51
3.5.- Programas de estudio de la profesión de enfermería en la actualidad .....	52
3.6.- Institucionalización .....	53
3.7.- Modelos de educación en la enfermería.....	54
3.8.- Practica laboral en enfermería .....	57
3.9.- Código de ética.....	57
3.10.- Enfermería en el estado de México.....	59
3.11.- Licenciatura en enfermería .....	61

3.11.1.- Perfil de ingreso .....	61
3.11.2. Objetivo de la carrera .....	62
3.11.3.- Características generales del programa de la licenciatura en Enfermería: .....	62
3.11.4. Perfil de egreso. ....	65
METODOLOGÍA .....	71
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	73
DISCUSIÓN.....	77
CONCLUSIONES.....	79
SUGERENCIAS.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	81

## INTRODUCCIÓN

La educación superior en México muestra una baja eficiencia terminal, consecuencia de la deserción, reprobación y baja titulación: en promedio de 100 alumnos que ingresan a la licenciatura, entre 50 y 60 concluyen sus estudios y sólo 20 adquieren su título en los dos siguientes años al egreso. Esta problemática se origina por la baja calidad de los servicios educativos, de deficientes condiciones de gestión y personales desfavorables de los estudiantes, por lo que la tutoría académica simboliza una alternativa, al facilitar la adaptación del estudiante al ambiente escolar. Por lo tanto, se han propuesto programas institucionales de tutoría académica en las instituciones de educación superior, encaminados a combatir la reprobación y rezago escolar, disminuir la tasa de deserción y mejorar la eficiencia terminal (ANUIES, 2001).

En los espacios académicos universitarios, se ha escuchado con relativa frecuencia por parte de los tutores, que los alumnos no asisten a las sesiones de tutoría académica y que muestran poco interés por ello. Por otro lado, los alumnos expresan que su percepción acerca de las acciones de la tutoría, no representan un factor que influya en su aprovechamiento académico, de tal forma que si se analiza el concepto de satisfacción.

Los beneficios que aportarán los resultados de la investigación para los alumnos serán recibir una orientación más afectiva, clara, precisa y más asertiva por parte de los docentes, de donde se esperaría una importante disminución del índice de reprobados; además, en que esto contribuye a que la cantidad de deserciones sea menor; y poder obtener mayor eficiencia terminal y por consiguiente que los futuros profesionistas tengan un mejor desempeño en sus actividades laborales beneficiando también a las instituciones donde se desempeñen.

De ahí que el objetivo de esta investigación es analizar la satisfacción de la acción tutorial de los estudiantes acerca de la tutoría académica de la Facultad de Enfermería y Obstetricia de la UAEMex.

El marco referencia de esta investigación se documenta en tres capítulos: el primer capítulo llamado tutoría académica, el segundo capítulo, calidad y satisfacción y el tercer capítulo abarca en aspectos generales la profesión de enfermería.

La investigación tiene un enfoque metodológico cuantitativo de tipo descriptivo transversal; con un universo de 1,350 alumnos del cual se eligió una muestra de 507 alumnos de la Facultad de Enfermería, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue un cuestionario con un tipo de escala Likert, compuesto de 24 Ítems, conformado por tres categorías: estructura, proceso y resultados.

Para el análisis de los datos de la primera etapa, se realizó la captura de toda la información en el programa SPSS, en el cual se establecieron medidas de tendencia central, así como; las puntuaciones se clasificaron en baja, media y alta satisfacción para posteriormente identificar el nivel de satisfacción y se realizó el análisis de resultados.

En cuanto al aspecto bioético la investigación se consideró sin riesgos; ya que, será un estudio que emplea técnicas y métodos de investigación documental, además el estudio se sustentó en la Ley General de Salud Artículo 100, Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación del Artículo 13 al 27, que sustentó el consentimiento informado.

Los resultados en general respecto a la acción tutorial muestran que la satisfacción de los alumnos es baja 4%; media 6.7% media y alta 92.9 %. En una puntuación mínima de 25 y máxima de 96, con una media de 83.39 y desviación estándar de 11.96.

Se concluye que los alumnos de la Facultad de Enfermería y Obstetricia; están satisfechos con respecto a la acción tutorial. Reciben el apoyo requerido de sus tutores. Uno de los elementos importantes es que existe una buena relación con sus tutores; así como, una buena comunicación y reconocen que el tutor es un gran apoyo a lo largo de su carrera universitaria.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los problemas más complejos y frecuentes en el país que enfrentan las Instituciones de Educación Superior (IES), se encuentran: la deserción, el rezago estudiantil y los bajos índices de eficiencia terminal, esta última entendida como la proporción de alumnos que han ingresado en un determinado momento al nivel superior lo concluyan en el plazo establecido en el plan de estudio; por lo tanto la deserción y el rezago son condiciones que afectan el logro de una alta eficiencia terminal en las instituciones (Abril, Román, Cubillas, & Moreno, 2008).

En México, el porcentaje estudiantil de ingreso al nivel de educación superior ha tenido un incremento constante año con año, sin embargo es menor comparándolo con países de primer mundo como: Bélgica, Australia, Francia, Italia, etc. Así mismo, se estima que uno de cada dos estudiantes logra terminar sus estudios universitarios y en el año 2004 la eficiencia terminal de las Instituciones de Educación Superior (IES) mexicanas, alcanzaba un 57% de egresos independientemente de que el alumno se titulara o no; incluso en el año 2010, la perspectiva de terminar sus estudios universitarios en México era de 18% para los estudiantes menores de 30 años y 20% para los mayores de esa edad, por lo que uno de cada cinco estudiantes concluiría sus estudios. Del mismo modo estudios mencionan que la deserción estudiantil universitaria es de un 25% en el primer semestre y que al final del periodo de formación se incrementa hasta un 46%; prevaleciendo más la deserción femenina que la masculina (Ayala, Rangel, & Lonngi, 2011).

En una investigación realizada con alumnos universitarios, se encontró que son diversos los factores que convergen en la deserción, donde se observa que ésta no puede ser explicada solo por la situación económica de la familia, por la falta de integración del estudiante al medio universitario, ni por el desempeño escolar (González & Panameñas, 2006).

La tutoría ha sido estudiada desde diferentes perspectivas, no se han encontrado muchos estudios acerca de la satisfacción que tienen los alumnos con relación esta estrategia académica, aun cuando los actores principales son los estudiantes. (González, 2008).

Hoy en día existen muchas dificultades para llevar a cabo la tutoría de manera individual por el tiempo que demanda, la falta de lugares adecuados y sobretodo el excesivo número de alumnos que se tiene actualmente, por lo que generalmente es muy común que se imparta de manera grupal en las instituciones. (Lobato & Garza, 2009).

En los espacios académicos universitarios, se ha escuchado con relativa frecuencia por parte de los tutores, que los alumnos no asisten a la tutoría académica y que muestran poco interés en ello. Por otro lado, los alumnos expresan que su percepción acerca de las acciones de tutoría, no representan un factor que influya en su aprovechamiento académico, de tal forma que si se analiza el concepto de satisfacción, que es cuando se cubre la expectativa de lo que se tiene esperado, de ahí surge la siguiente pregunta:

**¿Cuál es la satisfacción de la acción tutorial en los alumnos de la Licenciatura de Enfermería y Gerontología de la UAEMEX?**

## JUSTIFICACIÓN

En la actualidad la tutoría académica se considera como uno de los elementos de gran importancia que favorecen la calidad de la educación en función de mejorar el aprendizaje del alumno y fomentar su participación, adaptándolo al logro de competencias académicas.

La tutoría académica de la Universidad Autónoma del Estado de México es un programa que responde a las políticas educativas nacionales; en el cual pretende orientar académicamente a sus alumnos universitarios con la finalidad de disminuir la deserción estudiantil y apoyar a concluir su carrera profesional, ya que la deserción se considera un problema y se especula que pueda tener efectos provocando afecciones en la salud física y mental de los estudiantes.

Los beneficios que se aportarán con los resultados de este estudio serán: para recibir una orientación más efectiva, clara, precisa y más asertiva por parte de los docentes, una importante disminución del índice de reprobados; además, en que esto contribuye a que la cantidad de deserciones sea menor; y poder beneficiar a la institución en que la cantidad de los alumnos que ingresan a los estudios de nivel superior sean equitativos con el número de alumnos egresado de la institución; por consiguiente que los futuros profesionistas tengan un mejor desempeño en sus actividades laborales beneficiando también a las instituciones donde se desempeñen.

Y de esta manera mejorar el nivel de los estudios de dicha institución educativa, en el desempeño laboral por lo cual; será más reconocida por su gran preparación académica.



## **OBJETIVOS**

### **GENERAL:**

Analizar la satisfacción de la acción tutorial de los estudiantes acerca de la tutoría académica de la Facultad de Enfermería y Obstetricia de la UAEMex.

### **ESPECIFICOS:**

- Identificar la satisfacción de los alumnos con relación a la estructura de la tutoría académica.
- Describir la satisfacción de los alumnos en cuanto al proceso de la tutoría académica.
- Determinar la satisfacción de los alumnos acerca de los resultados de la tutoría académica.

## **MARCO TEORICO**

### **CAPÍTULO 1: TUTORIA ACADEMICA**

#### **1.1.- Educación superior en México**

En la antigüedad la historia de la educación presenta al tutor como un personaje sabio de gran prestigio e influencia sobre su tutorado; mientras que en la Edad Media, el tutor se manejaba en torno a los monasterios y preparaba a sus tutorados con un sentido espiritual para adquirir la vida perpetua; la función del tutor que llegará a sobresalir en el siglo XX con la figura en las instituciones de tutores con un índice más técnico, intencional y centrado en el tutorado con el alumno (Ortega, 2003).

La calidad de educación superior, actualmente es de primordial importancia para México y la sociedad; la calidad educativa se integra por las siguientes dimensiones: filosófica, pedagógica, económica, cultural y social.

El dimensión filosófica se refiere cuando los contenidos son distinguidos al grupo social al que se encuentra predestinado, por lo que responden a sus anhelos y necesidades; la dimensión pedagógica considera que se logren óptimamente los objetivos planeados en los planes educativos; la económica implica que los recursos utilizados eficientemente; en la cultural menciona que los contenidos y métodos de enseñanza sean perseverantes al aprendizaje del individuo de acuerdo a sus posibilidades y la social cuando sean equitativas las oportunidades de acceso en los ciclos escolares y así conseguir aprendizajes similares entre los individuos de los diferentes grupos que componen la sociedad (Jiménez, 2004).

En México la educación de nivel superior ha tenido cambios sumamente significativos de aspectos políticos, económicos y demográficos que han afectado los entornos de políticas y que del mismo modo han contribuido a modificar prácticas institucionales y a generar transformaciones en las conductas de los directivos, del estudiante y de los profesores de las universidades públicas.

Estos cambios se ubicaron específicamente para mejorar la calidad y la equidad en el acceso de la educación superior mexicana, primordialmente en el sector de las universidades públicas; esto dio la idea de que la calidad de la educación superior era la problemática fundamental del sistema educativo terciario mexicano; así como, también sucedió en otros contextos nacionales y mediante la base de esta situación las políticas públicas federales implementaron la evaluación y el financiamiento público diferencial y condicionado para optimizar trascendentalmente la calidad de la educación superior mexicana (Márquez, 2001).

El incremento y transformación de las bolsas de financiamiento público, cubren tanto necesidades de equipamiento educativo como aulas y laboratorios, construcción o remodelación de la infraestructura, e inclusive el estímulo a profesores y la realización de programas de becas para estudiantes del nivel de educación superior, el preámbulo de dispositivos de planeación, evaluación y programación de actividades institucionales (PIFI), las transformaciones en los mecanismos de nombramiento de los candidatos a los estudios profesionales (College Board) y de posgrado (EXANI), los exámenes de egreso (CENEVAL) y los alicientes para que las mismas universidades perfilaran estrategias institucionales de mejora de la calidad de sus conocimientos y funciones; los cuales contienen cambios en las políticas de ingreso al nivel de educación superior, la acreditación, evaluación y certificación de los programas de estudio de nivel del pregrado y posgrado; así como, la formación de programas de apoyo para los estudiantes; esto dio lugar a la idea de que el compromiso institucional con las políticas federales tendrá como consecuencia un mejoramiento en los indicadores de desempeño tanto de las funciones como de las actividades universitarias, desde la mejora de las circunstancias institucionales para la acción de la docencia, hasta el lanzamiento al desarrollo de la investigación científica y tecnológica, el fortalecimiento del posgrado, la vinculación de las universidades y el mejoramiento de los procesos de gestión, de gobierno y de administración de las instituciones de educación superior públicas (Acosta, 2013).

En otro aspecto de la organización social, la evolución reciente de los programas nacionales de educación superior, se enfatiza el turno a dinámicas simultáneas, a menudo concurrentes, de diversificación, diferenciación y convergencia. Aunque diversos conocimientos explican este fenómeno, se registra como un fundamento común la progresiva importancia de la educación superior para la economía y la sociedad, así como, la importancia de la globalización sobre la forma y el contenido de la oferta de estudios del nivel de educación superior.

Hoy en día, las instituciones de educación superior son objeto de demandas que proceden de la economía, el gobierno y la sociedad; de esto se esperan respuestas por consiguiente de las funciones concretas de enseñanza, investigación y difusión que contribuyen al crecimiento económico, al desarrollo social, a la formación de ciudadanía y la integración cultural, así como a la protección del medio ambiente.

Es de esperarse que en consecuencia la afirmación del papel estratégico de las instituciones en el desafío de los retos del siglo XXI se produzcan preocupaciones acerca de la calidad, la eficiencia, la pertinencia y el potencial en la respuesta de la formación educativa superior; no obstante, en el cuadro de la problemática política ya antes descrita, que los temas de control, supervisión y coordinación de los programas universitarios se reconozcan como prioridades de las políticas públicas respectivas a este sector.

La autonomía universitaria sobresale con una fortaleza normativa que parte desde los sistemas de relaciones entre asociaciones y otras corporaciones universitarias en las que es encargada de la representación institucional y de las atribuciones autónomas para establecer relaciones con la entidad gubernamental responsable, así mismo, no son las instituciones como tales, sino los cuerpos representativos de autoridad con los cuales se establecen relaciones de comunicación como negociaciones sobre, montos y aspectos financieros, políticas y programas que al gobierno le interesa impulsar en el ámbito universitario y sus obligaciones (De Miera,2002).

La ANUIES (2007), menciona que es muy incierto el entorno social, económico y político de México que aumenta demandas de la sociedad hacia la educación superior; como son: conseguir mayores niveles de flexibilidad y adaptabilidad para manifestar las circunstancias en continua innovación; por eso hace énfasis en la necesidad de incrementar los esfuerzos que se han realizado en las instituciones públicas y particulares que integran el sistema de educación superior en México con las políticas, programas y acciones ideales en el que se comprenden dos grandes aspectos de la visión propuesta de cambio; el primero de estos dos aspectos se refiere al denominado binomio, calidad y conformidad de la educación superior y el segundo especifica la necesidad de emprender una política de estado en el que desencadena el potencial de la educación superior en México; en el Programa Sectorial de Educación que abarca del año 2007 al 2012, que reconoce la necesidad de contar con una educación de alta calidad y de renovación en el que se pretendió incrementar el sistema de becas para la educación superior hasta alcanzar la término del periodo asegurando una calidad académica tomando en cuenta las políticas establecidas, programas y acciones.

Han sido destacados los resultados en materia de crecimiento y diversificación en el sistema de educación superior, ya que ha beneficiado significativamente el impulso a los programas a reforzar la calidad académica de las instituciones y los programas, así como la evaluación y rendición de cuentas de las instituciones que integran el sistema.

Rodríguez (2014), menciona que son de suma importancia para la calidad educativa los siguientes elementos que señala la Subsecretaria de Educación Superior (SEP):

*Perfil académico:* Se registra datos positivos de la estrategia a mejorar del perfil académico respecto a la docencia. Actualmente dos terceras partes de los profesores de tiempo completo, empleado a las universidades públicas de los estados, cuenta con estudios de posgrado; sin embargo, esta razón no es tan favorable en el resto de los subsistemas de educación superior.

*Honradez del trabajo de la evaluación:* La honradez del trabajo de la evaluación de los programas que se encuentran a cargo de la CIEES (cuerpos colegiados los cuales son integrados por distinguidos académicos de instituciones del país que tienen a su cargo la evaluación interinstitucional) y la acreditación de programas a cargo de los organismos proporcionados y aprobados por el Consejo Nacional para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES). El número de programas de licenciatura universitaria y tecnológica que cuentan con un reconocimiento público de aptitud ha aumentado visiblemente en los últimos años; del mismo modo, se prevé que actualmente más de tres cuartas partes de la estadística de licenciatura universitaria y tecnológica están inscritas en programas estimados favorablemente por los CIEES y/o acreditados por las agencias que sistematiza el COPAES. El número de programas reconocidos por su buena calidad aumento de 3 259 en diciembre del año 2010 a 3564 en el año 2015 lo muestra un ligero aumento (COPAES, 2015).

*Becas:* La formación de crecimiento y constancia del Programa Nacional de Becas para la Educación Superior (PRONABES), que es un instrumento fundamental de igualdad general de la política pública de educación superior, ha realizado nuevas becas y ha conservado el nivel de las concedidas de aproximadamente 300 000 actualmente .

*Programas de mejoramiento del profesorado:* La persistencia del (PIFI) y el Programa Nacional de Mejoramiento del Profesorado (PROMEP), han estimulado, mediante el concurso de fondos, la planeación necesaria en las universidades, la formación y el desarrollo de cuerpos académicos de docencia e investigación, y el desarrollo de proyectos convenientes a las funciones académicas de las instituciones. Actualmente la totalidad de las universidades públicas cuentan con programas completos de fortalecimiento institucional, con cuerpos y redes académicas de distinto nivel de afianzamiento con proyectos académicos o de comisión institucional fomentados mediante los fondos los concursos formados por del PIFI y el PROMEP.

En México la evaluación tiene como principal propósito asegurar la calidad en la educación superior, ha tomado preeminencia en los temas de cuestión instituciones educativas y gubernamentales en las últimas décadas; en la década de los sesenta se llevaron a cabo las primeras acciones de evaluación en la educación superior, cuando las instituciones de educación superior empezaron a realizar tareas de evaluación a nivel interno; en la época de los setenta se dio un gran crecimiento en la oferta educativa; la (SEP) y la ANUIES, empezaron con el Programa para la modernización Educativa en el periodo de 1989 a 1994 del gobierno federal y fue cuando la evaluación de educación superior se institucionalizó.

Cuando se dio origen a la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA) en el año 1989 se propuso como objetivo impulsar procesos de autoevaluación y evaluación en las universidades públicas, con este acontecimiento se llevó a cabo la evaluación con las tendencias internacionales y a partir de este suceso brota una serie de peticiones y elementos para la evaluación y acreditación procurando una mejora en la calidad de educación superior (Casillas, 2013).

## **1.2.- Antecedentes de la tutoría académica**

En la antigüedad la enseñanza de la educación se impartía por diferentes personas, algunos eran llamados profesores dependiendo el tipo de cultura del lugar donde se eran originarios y para poder llegar a ser profesores debían de ser elegidos por los criterios de la mutua estima y afecto. Fueron los responsables de la educación de honor, justicia, patriotismo, espíritu, sacrificio, la honestidad y el autocontrol.

En la edad media la educación se concibe como una herramienta para la salvación del alma y obtener la vida eterna, una visión pedagógica basada en el teocentrismo; la educación se concibe como preparación para el futuro (Narro & Arredondo, 2013).

En la mitología greco-romana al tutor se le denominó como alguien que ayudaba a la protección divina; en donde el derecho romano, la tutela aparece caracterizada para proteger a quien estaba afuera de la patria potestad, de acuerdo con la ley. En el derecho de la familia, en Roma, la tutoría significaba poder asegurarse y de esta

manera poder garantizar los derechos de un menor de edad huérfano, bajo la responsabilidad de un adulto.

En la edad media se menciona que la tutoría abogo por la protección y la vigilancia para la formación de los señores para cultivar una conducta cortes.

En Inglaterra en el siglo XVIII, Froebel y Maracorda, fueron elegidos por ser los alumnos más destacados y experimentados que se dedicaban a trabajar con los niños más pobres, a ellos se les dio el nombre de tutores, este tipo de educación en las universidades inglesas se volvió se le denominó como la asesoría académica de los estudiantes; en España la tutoría actualmente se está aplicando en diferentes cursos principalmente en educación; los alumnos y profesores también asumen el papel de tutores llamados también: mentores, facilitadores, asesores, y facilitadores.

En la literatura anglosajona, la expresión más común es llamada pares de mentores, cuando se habla de la tutoría. En muchas universidades de Estados Unidos, la labor de los tutores era orientar a los estudiantes (Flores, Chehaybar, Kury & Abreu, 2011).

De acuerdo al surgimiento de la educación sistematizada, se formaliza la tutoría y paulatinamente empieza a aparecer en la mayoría de los centros educativos, convirtiéndose con el tiempo en una práctica trascendida que cobra cada vez mayor importancia a nivel mundial.

Dentro de los modelos recientes de tutoría se destaca el sistema inglés, cuya mecánica se basa en la elaboración de trabajos escritos o verificaciones, utilizando temas que son formulados por el profesor para que el alumno desarrolle sus habilidades de pensamiento, crítica y argumentación, uno de los más conocidos es el que se lleva a cabo en la Universidad de Oxford, en donde el estudiante tiene un encuentro semanal con el tutor para examinar diferentes trabajos asignados.

La Universidad Británica Open manipula un sistema de tutoría a distancia que fundamenta en dejar a los alumnos instruirse con los materiales de forma autónoma,



para luego realizar encuentros con los tutores y resolver los conflictos correspondientes que se presenten.

En Canadá y Estados Unidos desde la década de los años treinta, existen los Centros de Orientación Académica, los cuales están integrados por especialistas en pedagogía y psicopedagogía principalmente, el Instituto Tecnológico de Massachusetts plantea la tutoría asistida por computadora, utilizada primordialmente para perfeccionar el aprendizaje en general y los objetivos que están relacionados con la tutoría particular (García, Estrada, Carmona, 2009).

Moreno (2003), refiere a la acción tutorial principalmente como un recurso para que los estudiantes puedan recibir una atención personalizada adecuada y con esto que puedan establecer mejor su trayecto formativo y mejorar su rendimiento académico.

En los últimos años se destacan dos situaciones importantes dentro de una institución de educación superior que benefician de forma definitiva al descubrimiento de la institución: el fenómeno de la globalización y los efectos del uso de las nuevas tecnologías de la información para la formación de los profesionales (Sutz, 2004).

En la actualidad, la tutoría está considerada como un recurso útil para motivar a los estudiantes a optimizar sus habilidades de comunicación, de trabajo y de estudio, así mismo en otros casos del mismo modo significativo se ubican en las universidades de Minnesota, Chicago, Ohio, Missouri, Michigan y Dakota del Norte, las cuales incluyen cursos acerca de cómo estudiar, de orientación, higiene mental, entre otros.

En España se destaca la Universidad Nacional de Educación a Distancia, donde la imagen del profesor tutor es de vital importancia para el desarrollo de los alumnos; la función de éste es orientar el aprendizaje autónomo de los estudiantes.; por otra parte, la Universidad Complutense de Madrid establece que el compromiso del tutor tiene una eficacia comprobada y supone un trabajo de enriquecimiento personal tanto para el profesor como para el alumno (ANUIES, 2001).

El nacimiento de la tutoría académica se origina en un contexto característico por una crisis en la educación superior del país, por lo que, organismos internacionales y nacionales vieron con inquietud y recomendaron a las autoridades gubernamentales la implementación de medidas o políticas destinadas para elevar la calidad de la educación.

Por lo tanto; la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES), dio origen a la elaboración del estudio denominado “La educación Superior en el Siglo XXI”, donde las figuras estratégicas de uno de los catorce programas estratégicos fue el denominado Programa de Desarrollo Integral de los Alumnos, la cual implantó como objetivo apoyar a los alumnos del Sistema de Educación Superior con programas de tutorías y desarrollo integral, creados e implementados por las Instituciones de Educación Superior (IES), por lo que se procura que una elevada proporción de ellos concluya en el plazo previsto y adquiera los objetivos de formación establecidos en los planes y programas de estudios (ANUIES, 2007).

En el siglo XXI, la evolución de la educación de nivel superior, confronta tres desafíos primordiales, como son: el entorno mundial, el paradigma educativo y la emergencia de un modelo constructivista de desarrollo del ser humano, con la conformidad de formar profesionales de excelencia en un proceso sistémico sin limitaciones, para que la educación superior socialmente oportuna esté a la altura de la sociedad a la que se debe, requiere de formar profesionales eficientes y de excelencia y así pronosticar las transformaciones de la sociedad, visualizar nuevos espacios y establecer estratégicamente su rumbo de desarrollo como país y sociedad (ANUIES, 2001).

En cuanto a México, sobresale la Universidad Nacional Autónoma de México, cuyo sistema de tutorías se ha practicado desde los inicios de la década de los años cuarenta en el nivel posgrado, el sistema de tutoría radica en responsabilizar al estudiante y al tutor de desarrollar un conjunto de actividades académicas y de la elaboración de proyectos de investigación con un tema de interés en común.

En el caso del nivel licenciatura, la aplicación es reciente en muchas otras universidades mexicanas, teniendo como principal objetivo solucionar conflictos relacionados con la deserción, el abandono de los estudios, el rezago, la baja eficiencia terminal, etc.

Lo antes mencionado manifiesta la importancia de la tutoría en un mundo globalizado, en el que, con el apoyo de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), exige la transformación del actual rol del tutor.

Sin embargo, el manejo de estas nuevas tecnologías en el ámbito educativo no deben considerarse como medios para llevar a cabo en las aulas de clase, las mismas acciones que antes se realizaban sin ellas, pero tampoco deben realizarse como recursos aptos de sustituir la labor del tutor; por el contrario, el papel de éste es ahora diferente.

Así mismo; el uso de las TICs, admite la necesidad de una serie de cambios dentro de la educación, entre los que destaca la función de tutoría del profesor (Lara, 2005).

### **1.3.- Tutoría académica**

La palabra tutoría proviene del latín y significa proteger, defender; que justifica su uso al cuidado de una persona o un grupo; estas características comenzaron a conceptualizar la acción del tutor (Brutten, 2008).

Ferreira en el año 2000 define la tutoría como una función de un individuo que asume para ser encargado de proteger, cuidar y defender a una persona.

La tutoría prioriza las consultas sistemáticas, con el objetivo de guiar la discusión de temática y sistematizar el conocimiento teórico, aproximándose a los estudiantes, es un esfuerzo grupal en el que los tutores comparten conocimientos y esclarecen dudas; este tipo de educación tiene preeminencia en el servicio a los estudiantes y la organización de las estrategias de enseñanza, que armonice la idea de la formación; el tutor debe de aprender a interactuar con el tutorado y aprender a realizar trabajos colectivos, promoviendo el éxito en el aprendizaje académico, el

tutor ayuda a ganar autonomía a los estudiantes en la obtención de nuevos conocimientos y puede ser presencial o a distancia. (Roncelii e Gagno, 2008).

La tutoría presencial es una habilidad de enseñanza ampliamente propagada en su argumento de educación en estudiantes con un objetivo común conocido y compartida la enseñanza y aprendizaje de los planes de estudio que puede por medio de un contexto de relación planificado externamente. (Duran y Vidal, 2007).

La figura del tutor es de suma importancia en el ámbito de la educación; se caracteriza como una práctica dedicada a la formación de la calidad de educación, siempre manteniendo la formación de carácter permanente (Brutten, 2008).

Veiga, Flores, Fernández, y Figueira (2008), mencionan que en el aprendizaje activo y cognitivo, la tutoría toma especialmente de importancia la enseñanza universitaria, como una propuesta que valora el desarrollo de la autonomía, fomenta el intercambio y la colaboración en el proceso de aprendizaje, llevar a cabo el programa de tutoría académica, facilita el desarrollo pleno de los estudiantes en su desarrollo intelectual, emocional, personal y social.

Actualmente, a la Tutoría Académica se conoce como un proceso educativo orientado al desarrollo integral de los estudiantes, y no únicamente referido al rendimiento en áreas y actividades de naturaleza cognoscitiva e intelectual; en donde se hace referencia a la gran necesidad de formar la implantación de programas de tutoría académica, donde se analicen las principales causas del rezago o abandono de los estudios y para promover el mejoramiento de la calidad en la educación superior.

La labor tutorial va dirigida a todo el ciclo escolar del alumno, ya que no se limita únicamente a motivar su mejor desempeño académico, más bien recupera los aspectos de su desarrollo personal, social. Se trata de lograr que el alumno sea responsable de su propio aprendizaje, en una actitud pre activa y no reactiva como estudiante, para transformar el círculo vicioso de su relación con la escuela en un círculo virtuoso de aprovechamiento de oportunidades (Fernández, Tirado, Ortega & Díaz, 2011).

#### **1.4.- Funciones del tutor**

Las siguientes funciones que realiza el tutor, se fundan en la experiencia literaria y teórica, estos principios son inherentes a cualquier persona que guíe algún desarrollo, ya sean estos maestros, médicos, asesores u otros.

*Apoyar.* Implica las acciones del tutor que afirman la validez de la experiencia presente del alumno, el tutor le debe al alumno que es comprendido por él, para que exista una coherencia entre los valores y visiones de uno y otro, es muy importante que el tutor se gane su confianza, misma que fluye a lo largo de todo el proceso de desarrollo, ya que el apoyo es la base del crecimiento. Las principales acciones que son indispensables al apoyo son: escuchar, que se refiere a saber ver; proveer estructura, otorgarle una atención personal cercana, plantear expectativas claras, tareas específicas, cortas y accesibles, del mismo modo ser un aliado del alumno y compartir ambos puntos de vista.

*Desafiar.* Se refiere a confrontar los marcos de uno y otro tanto para el tutor y tutorando, se establece la contradicción, el cuestionamiento de ideas comprendidas, se compromete la relación, se definen las tareas a realizar, acciones a cumplir y se analizan, buscándole un sentido en común al trabajo que se realiza; el objetivo a alcanzar es lograr que el alumno genere un contexto para la actividad y lo vea de una manera más amplia que el proceso del trabajo en sí mismo; de esta forma se busca que se difundan los principios del trabajo para que el estudiante logre aplicar lo que aprende a otras situaciones diferentes a la que está viviendo o a donde la está aplicando.

Así mismo se pretende realizar que el alumno reflexione sobre su propio pensamiento, una habilidad esencial para fortificar el razonamiento formal, en estos procesos el estudiante podrá incorporar al tutor dentro de su actividad. La presencia de un tutor interno, perfecciona otras dimensiones de enriquecimiento interno como el yo institucional. Se le ayuda a buscar su propia voz, apoyo y desafío, son simultáneos, y requieren que se responda hacia dónde va, pero sin temor de perderse. (De Garay, 2004).

*Proveer visión.* Consiste en convertir el cambio en algo consiente, lo cual requiere de una auto reflexión, que se lleva a cabo a través del diálogo y de la discusión o análisis, se construyen nuevos marcos de sentido. El diálogo es la base del desarrollo, hablar es de esencial importancia, central al papel del tutor.

La acción tutorial en México, es un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se realiza a través de la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos, por parte de tutores competentes los cuales se apoyan de las teorías basadas en el aprendizaje más que en las de enseñanza; el cual orienta, asesora y acompaña al alumno durante su estancia en la universidad, con la finalidad de guiarlo hacia su formación integral, estimulando en él la capacidad de hacerse responsable de su propio aprendizaje y de su formación académica (ANUIES, 2001).

No obstante; al tutor se le delegan las responsabilidades oportunas para que fomente en el alumno la motivación al estudio, la crítica de los contenidos transmitidos, la aplicación del conocimiento, entre otros, por lo que no es una tarea fácil.

Respecto a los estudiantes a distancia es común que se desanimen fácilmente al no contar con tutores para comentar los contenidos académicos, ni con compañeros con los cuales puedan interactuar, de manera tal que puedan comprender que no son los únicos que tienen dificultades académicas (Vázquez & Hernández, 2004).

Por lo tanto, la falta de comparación de ideas, planteamientos verbales e improvisaciones en discurso, disminuyen las habilidades que un estudiante puede llegar a desarrollar en un modelo presencial. Del mismo modo la falta de prácticas de estudio que pueden compensar la dinámica del grupo es otro de los conflictos a los que se puede enfrentar el alumno a distancia.

Sin embargo, el tutor con la asistencia de la tecnología puede contribuir a reducir el estrés generado por la distancia del tutor y compañeros; estos aspectos que substituyen los largos trayectos geográficos y estimulan la participación de los alumnos; de esta manera favorece a disminuir la reprobación y a mejorar el

desempeño académico de los estudiantes, proporcionando apoyo y orientación en la adaptación al nuevo escenario no presencial (Valverde & Garrido, 2004).

El trayecto de la institucionalización de la tutoría, no comprende solamente la incorporación y apoyo de los tutores, sino un proceso de organización institucional en el que se ven implicados otros actores referentes a los ámbitos académico y administrativo, además de solicitar el reconocimiento y la operación de diversos programas y servicios que se denominan de la mejora de la calidad, del proceso de enseñanza aprendizaje, a los que puedan ser encaminados los alumnos que necesiten de diferentes tipos de orientación o apoyo. (Romo, 2005).

Así mismo; la institucionalización representa el mecanismo relevante para entender porque los resultados no se dan en los términos en que se esperan con los esfuerzos y las estrategias empleadas.

Es verdad que cuando se lleva a cabo la implementación de los programas de tutoría, no es garantía de una mejor calidad de la educación, si no se adquieren los apoyos necesarios.

Álvarez y González (2009), consideran una serie de elementos necesarios e indispensables que se pueden determinar para que un proceso de institucionalización se lleve de manera efectiva:

*Labores de acción tutorial:* La participación de los docentes en los labores de acción tutorial debe ser una labor de voluntad, si se pretende que esta competencia de la función docente se desarrolle de manera efectiva, es necesario realizar las condiciones adecuadas para ello y la institución competir de forma decidida por su constitución, haciendo suyos sus objetivos y otorgándole de los recursos necesarios.

*Reconocimiento de la labor tutorial:* Se debe reconocer la labor tutorial que desempeña el tutor, para que se asuma plenamente su labor, tiene que estar reconocida ésta como una de sus tareas.

*Formación y capacitación del tutor:* La formación y capacitación del tutor, para que el desempeño pueda ser eficiente y se logren los objetivos esperados en la tutoría académica, es indispensable que cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias; por lo que se originó el Programa Institucional de Tutorías (PIT), una de las metas que se planteó fue la capacitación de todos los docentes de tiempo completo; con los recursos, talleres o diplomados que se han venido dando de manera regular, ha permitido el incremento de docentes capacitados; en la Dirección de Desarrollo académico, se tienen registrados más de veinte cursos de capacitación, en las que han participado más de medio millar de docentes, sin observar lo realizado por las propias Facultades y Escuelas.

*Desarrollo de los programas de tutorías:* La realización de recursos para el desarrollo de los programas de tutorías resultan primordialmente las guías, programas, actividades y mejoras en la infraestructura.

*Organización y coordinación:* Se debe llevar a cabo una adecuada organización, coordinación y clarificación de funciones entre los distintos funcionarios implicados; la organización de una organización en red, en la que se constituya un sistema ordenado a través de distintas comisiones de trabajo que vigilen por el desarrollo de los programas parece un requisito necesario para la institucionalización de los procesos de atención y apoyo al alumnado universitario.

*Cambio mental:* También es importante un cambio de mentalidad, tanto en el tutor, como en el alumno, de tal modo que se le dé a la tutoría una identidad propia.

Si bien realizar estos elementos idealizan a la tutoría como un escenario ideal e integral para darle el lugar que requiere y merece, el inconveniente es que tanto de todo ello se cumple como, el nivel de compromiso y responsabilidad, la participación y la claridad de lo que se hace y el para que se realiza. El PIT, está considerado como un elemento estratégico para el fortalecimiento de modelo educativo, la calidad académica y la formación integral de los estudiantes.

## **Normatividad**



Un paso importante para la tutoría ha sido su reconocimiento en la legislación universitaria (Estatuto orgánico y Reglamento de estudiantes), lo cual fortalece su institucionalización y produce certeza en cuanto al desempeño de esta función docente. Así mismo, se cuenta con un Programa Institucional de Tutorías actualizado y aprobado por el Consejo Universitario, estando pendiente la aprobación del reglamento que establezca los aspectos relacionados con su operatividad.

## **Organización**

La tutoría tiene una base organizativa que permite dar una funcionalidad y coordinación entre los diversos representantes, resaltando el trabajo colaborativo y colectivo para la culminación de las acciones. El esquema organizativo se integra con los siguientes elementos:

*Coordinación del PIT*, entre otras funciones, conduce y dirige las acciones y actividades encuadradas dentro del programa, así como brindar apoyo y colaboración a las Facultades y Escuelas para el buen desarrollo de los programas de tutorías.

*Comité Institucional de Tutorías*. Instancia colegiada integrada por los coordinadores de tutorías de las Facultades y las Escuelas de Bachilleres, presidido por el Director de Desarrollo Académico o, en su caso, por el coordinador del PIT.

*Coordinadores de programas de tutoría de las Facultades y Escuela de Bachilleres*. Quienes coordinan las actividades y dan seguimiento a los procesos relacionados con el programa de tutorías, en algunos casos se han integrado comités internos de tutorías para apoyar la tarea del coordinador.

*Grupos de trabajo*. Integrados por los coordinadores como apoyo para la realización de las acciones o actividades acordadas, están integrados por cuatro grupos de trabajo: Promoción y difusión; formación y capacitación; Evaluación y seguimiento e, Innovación.

## **Promoción y difusión**

Un aspecto básico para la tutoría es que la población universitaria tenga la información necesaria para que conozca los beneficios y propósitos que se obtienen y cómo se pueden integrar; por eso se han llevado a cabo diversas acciones.

- a) Pláticas a los alumnos en sus facultades.
- b) Apertura de espacios para la reflexión e intercambio de experiencias. Se han realizado foros internos, coloquios y un encuentro regional de tutorías.
- c) En el Curso de inducción que ofrece la Universidad a los alumnos de nuevo ingreso se les da a conocer el Programa Institucional de Tutorías.
- d) Se inició la publicación de la Tutoría, gaceta de información y difusión.

### **Evaluación y seguimiento**

El mejoramiento del Programa Institucional de Tutoría en cuanto a su funcionamiento, efectividad y eficacia sólo se logrará con el establecimiento de los instrumentos y los mecanismos adecuados que permitan ir verificando el cumplimiento de los objetivos y las metas, al igual que el impacto o los resultados obtenidos en cuanto a los indicadores educativos.

En este rubro se ha fortalecido con las siguientes acciones:

- Se ha capacitado a personal en el seguimiento y evaluación de la tutoría.
- A partir de 2008 los docentes tutores rinden un reporte semestral de su actividad tutorial
- Como una primera fase, se inició la evaluación de la tutoría por parte de los alumnos, a efecto de conocer su percepción.
- A través del Sistema de Información del Programa Institucional de Tutorías (SIPIT) se iniciará una evaluación integral del proceso tutorial. (ANUINES, 2007).

Así mismo; en el aspecto clínico de enfermería la enseñanza tiene una larga experiencia en el ámbito tutorial, donde encamina al estudiante hacia el desarrollo humano, educativo y profesional, por lo que al tutor se considera como un guía de

suma importancia; ya que, beneficia al estudiante a tomar las mejores decisiones consistentes con su tiempo, intereses, derechos y deberes, lo que le beneficia a evitar el fracaso y así poder ejercer un mejor desempeño profesional pretendido en el futuro.

Los estudiantes mencionan la importancia de las tutorías que han sido carácter cordialmente afectivo, y los profesores mencionan que observan toda la disponibilidad que tienen los estudiantes de reunirse con los tutores y los tutores declaran que tienen la misma disponibilidad de tiempo, ya que es importante un buen trato diario así como la comunicación constante y el respeto por los papeles de cada quien deben asumir, dada la personalidad de los estudiantes, la postura de disposición y atención que tenga el tutor al escuchar las perspectivas de los estudiantes, porque es un factor fundamental para tener un mejor enfoque y llevar una mejor relación tutor-alumno.

Cuando existe una verdadera comunicación educativa, de forma rápida entre el estudiante y el tutor; el estudiante descubre que existen numerosas alternativas para llevar a cabo las sesiones de tutoría de una forma más benéfica, pero esto sólo ocurre siempre y cuando el tutor se convierta en un oyente atento y pueda identificar las características de la problemática que tengan los diversos tutorados y así podrá orientarlos y personalizar sus conversaciones con sentido común y deberá respetar la integridad y la personalidad del estudiante, lo cual debe de ser una relación de equidad, respeto y tolerancia, sin dejar de lado las posturas éticas que debe de tomar en cuenta el tutor. (Riveroll, 2007).

### **1.5.- Tutoría Académica en la Facultad de Enfermería y Obstetricia de la UAEM**

En el año 2006 la Facultad de Enfermería y Obstetricia, participa en el Programa de Tutoría Académica, cuyo objetivo radica en apoyar y orientar académicamente a los estudiantes en proceso formativo a lo largo de su trayectoria académica e, idealmente, hasta el momento de su titulación; también se reconocerse el esfuerzo de los miembros de los cuerpos académicos que refrendan, cada día, la consolidación de la Facultad. Así mismo, de todo el personal de Tiempo Completo,

32 profesores participan activamente en el Programa Institucional de Tutoría Académica (PROINSTA) (Ocampo, 2006).

Para la Facultad de Enfermería y Obstetricia la tutoría académica, es un recurso importante para el logro de los fines del modelo que exige la transformación de los procesos de enseñanza, aprendizaje y por lo tanto un ejercicio radical en el ejercicio de la docencia.

El centro del proceso es el estudiante, quien con la orientación de su tutor, detenta el control en cuanto a la selección de los contenidos, tiempos, créditos en que se lograra su formación profesional; todo ello encaminado al logro de niveles superiores de calidad en el aprendizaje.

La orientación tutorial pretende, mediante la educación personalizada, que el estudiante desempeñe un papel más activo en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el que se promueva la creación y recreación del conocimiento; la acción del docente debe dar prioridad al aprendizaje independiente y significativo, estableciendo relaciones de comunicación y asesoría con el estudiante y de coordinación con el propio tutor.

El tutor se debe acatar al desarrollo de un plan estructurado entre el tutor y el tutorado de manera sistemática, bajo los lineamientos de un programa determinado, con base en el nuevo modelo de flexibilidad curricular el tutor debe ubicar al alumno en una situación de responsabilidad frente a su formación profesional, para ello se requiere del tutor mecanismos de apoyo y orientación.

Las funciones generales de la tutoría, se pueden ubicar en las siguientes áreas de intervenciones mismas que pueden y deben ser empleadas.

- Conocer la situación individual de cada alumno
- Intervenir en aspectos relacionados con la falta de motivación y organización de técnicas de estudio

- Informarse de los resultados académicos del alumno para conformar su historia académica.
- Fomentar la cohesión del grupo de tutorados
- Posibilitar el acercamiento a la cultura entendida de forma global
- Coordinarse con las academias para la planeación y evaluación del rendimiento escolar.
- Participar con el claustro de tutores en reuniones de evaluación de actividades realizadas.

Para el logro de propósitos de plantea el modelo, es indispensable que los sujetos involucrados estén conscientes del rol que desarrollaran: autoridades, profesores, tutores o tutorados, debiendo actuar auténtica y afectivamente en el proceso, así mismo es de suma importancia que las condiciones administrativas, materiales y organizativas sean las adecuadas para el desarrollo del modelo.

Del mismo modo; con base en lo anterior se puede establecer que el sistema de enseñanza bajo la cual se fundamentarán las acciones del plan de estudios de la licenciatura de enfermería, se sustenta a las siguientes características.

- El método de enseñanza será escolarizada contando con una asistencia regular a clases, en las que cada unidad de aprendizaje estará a cargo de un profesor titular.
- El plan de estudios consta de 45 unidades de aprendizaje obligatorias que cubren un total de 320 créditos y 20 unidades de aprendizaje optativas que se representan a través de 80 créditos. En donde el alumno deberá cumplir un total de 400 créditos.
- El alumno deberá cursar 80 créditos de las unidades de aprendizaje optativas correspondientes a: 32 créditos del núcleo básico y 48 del núcleo integral profesional en una línea de acentuación (clínica, empresaria, y comunitaria) o bien en la combinación entre ellas.

- El alumno podrá cumplir una trayectoria mínima de 8 periodos y una máxima de 12 periodos
- El plan de estudios establece estrategias que permitirán la vinculación del conocimiento con su aplicación, en una inserción gradual del alumno a la práctica y el ejercicio de la profesión que se ven reflejados en los diferentes momentos de su formación. Esta misma formación se clasifica en inicial (núcleo básico y sustantivo) y de formación profesional (núcleo sustantivo e integral).
- La licenciatura en enfermería contara con un claustro de tutores que atenderán las necesidades y requerimientos académicos de los alumnos.
- La trayectoria que el alumno desee seguir deberá ser supervisada y aceptada por su tutor.
- Los profesores deberán mostrar un nivel óptimo de los conocimientos necesarios para la impartición del curso.
- Los profesores deberán contar con título y cedula profesional mínimo de nivel licenciatura al momento de impartir la unidad de aprendizaje señalada.
- Los profesores deberán elaborar al inicio del periodo y entregar a la subdirección de docencia, el programa de trabajo del desarrollo de la unidad de aprendizaje que le fue asignada, anexando cronogramas de las actividades que realizaran para el reforzamiento de los conocimientos que deberá poseer el alumno.

El papel del tutor estará encaminado al apoyo y dirección de la trayectoria de formación del tutorado, con base en líneas de acentuación del propio plan curricular, lo que le proporcionara al estudiante un perfil de egreso orientado a aptitudes e intereses personales.

### **1.6.- Prospectiva de la tutoría académica**

Actualmente, uno de los elementos de los profesores que deseen incorporarse como tutores académicos deberán de aprobar el perfil de competencias tutóricas

requeridas y las evidencias adecuadas que demuestren su gran desempeño previo, del mismo modo al seleccionar al profesor que desea ser tutor deberá prever el potencial de éxito que tendrá al incorporarse como un tutor acreditado a la institución al identificar sus competencias que posee. Esto permite guiar las acciones de los tutores que actualmente participan en el programa y proporcionarles un curso de inducción a los que se hayan incorporado, ya que señalas específicamente las funciones y actividades que se deben cumplir, así como las evidencias de su desempeño que deben realizar (UNAM, 2005).

El perfil de competitividad actual del tutor es referido para realizar los instrumentos que determinan las necesidades de formación académica; del mismo modo, en él se elaboran los programas para desarrollar las competencias de los tutores. Se pueden diseñar estos instrumentos de autoevaluación para que cada tutor identifique sus propias necesidades de capacitación, de tal manera que le sirva para la elaboración de su plan individual de aprendizaje que conlleven al aumento de las competencias necesarias para un desempeño superior.

Sin embargo; las competencias tutóralas benefician a la cuantificación para desarrollar las competencias de las cuales carecen, de esta manera, los programas de formación se realizan tomando en cuenta como base sólo aquellas competencias que el tutor tiene, la calidad de las funciones, así como la continuidad en que las cumplen, permite ubicar las competencias que se pretenden sólo para esa función, de tal manera que se destaquen en ese aspecto los contenidos de los programas de formación, llevando a cabo la evaluación de las acciones de trabajo de los tutores con base en las evidencias del desempeño identificadas (Flores; Arceo & Hernández, 2010).

Del mismo modo; para poder evaluar de las competencias del perfil del tutor prevalece la selección y la formación, ya que en él se muestran las evidencias de su desempeño y así los tutores pueden, en cualquier momento, consultar el perfil para conocer los aspectos que se tomaran en cuenta para evaluarlos. Así mismo, la evaluación se convierte en un componente de mejora continua para el tutor, como para el sistema tutorial, puesto que se toma en cuenta los aspectos de su

desempeño como son el número de alumnos titulados en rango de tiempo estipulado, el impacto de la investigación para solucionar los conflictos que se les puedan presentar a los estudiantes considerando la opinión de los estudiantes.

En el nivel de educación superior se ha pretendido cubrir las diferentes necesidades que tienen los alumnos, llevar a cabo las recomendaciones adecuadas y con esto tratar de que la tutoría funcione y se convierta en una práctica cotidiana del trabajo tutorial; no obstante, se han alcanzado los logros perseguidos desde que se implementó la tutoría y hoy en día todavía queda mucho para alcanzar su completa institucionalización, lo cual sigue siendo un gran reto para la tutoría (García, 2014).

## **CAPÍTULO 2.-CALIDAD Y SATISFACCIÓN**

### **2.1.- Calidad**

Es importante destacar que la satisfacción es uno de los elementos que se considera en la calidad y corresponde a la fase de resultados, de ahí la importancia de abordar este tema para el encuadre de la satisfacción.

En las últimas décadas del siglo xx, las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la educación y formación académica de la población, así mismo, en las políticas de prestación de servicios educativos a escala mundial. En tales condiciones se origina una atención de alta calidad centrada en el alumno o estudiante (Mundial, 2003).

Estudiar la calidad del servicio de las instituciones educativas, es sumamente importante; ya que estas en su mayoría se hacen cargo de la formación de los profesionales que requiere el mundo.

La calidad es el grado de coincidencia con las exigencias, como la coherencia entre las propiedades de un producto, elemento o material y el fin que se destina (Valiente & Álvarez, 2005).

Actualmente; la calidad académica se considera, como un objetivo en cualquier aspecto y en cualquier actividad relacionada con el servicio universitario; en el que



existen cuatro elementos fundamentales que son: la excelencia profesional por parte de los docentes, el uso eficiente de las instalaciones, la gran importancia de la satisfacción en el alumno y el impacto final que tiene en su educación. No obstante, la calidad académica no está reducida a uno o algunos de estos elementos, esencialmente envuelve la integración de elementos y procesos objetivos y subjetivos; todos aplicados tienen como resultado la satisfacción de los alumnos y la eficiencia de las instituciones educativas (Massip, Ortiz, Llantá, Peña & Infante 2008).

### **Calidad en educación**

La calidad en la educación superior, se puede observar de diversas y variadas formas; ya que, se constituye en el mecanismo central del proceso de gestión universitaria y contempla: la formación del profesional, la educación posgraduada, la investigación científica y tecnológica, así como la extensión universitaria. Del mismo modo; no se puede dejar de considerar la importancia de la evaluación y acreditación institucional en este proceso; por lo que es necesario que coincidan los componentes teórico-cognoscitivos y práctico-profesional con la formación de valores, en el ámbito de la pedagogía, se favorece el aprendizaje participativo, las técnicas de trabajo en grupos, así como los programas de formación educativa (Murguía, 2009).

Se debe de tomar en cuenta que la educación representa y construye valores, conocimientos, habilidades profesionales y cultura; proporcionando a la sociedad una dimensión histórica en correspondencia con la sociedad en que se desarrolla; es decir, que no se puede pensar en calidad de la educación superior como un fin separado de la inserción concreta de la institución universitaria en un explícito contexto social. Ese vínculo entre calidad y pertinencia es uno de los presupuestos fundamentales necesarios para el abordaje de este tema, cuya herramienta de incorporación para ambas dimensiones debe ser un proceso de evaluación institucional, encaminado hacia un triple objetivo: mejorar la calidad de la educación superior, mejorar la gestión universitaria y rendir cuentas a la sociedad. (Vázquez, 2005).

La calidad de la educación se utiliza para justificar cualquier decisión, reformas e innovaciones universitarias, proyectos de investigación, conferencias y congresos científicos y profesionales.

La calidad de la educación destaca 3 procesos: el desarrollo de un servicio académico eficaz y eficiente, la capacidad de autoevaluar persistentemente la calidad de la enseñanza otorgada; la necesidad del intercambio y la contribución entre las universidades, tanto nacional como internacionalmente (Escorza, 2010).

La gestión de la calidad en la educación superior promueve cambios positivos al interior de la universidad en cuatro componentes básicos: dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales; por lo que en este sentido, los Sistemas de Gestión de Calidad se emplean dentro de las IES Latinoamericanas como una alternativa de trabajo académico, cuyos objetivos son sistematizar los métodos y procedimientos administrativos, fomentar la cultura de servicio y capacitar al personal, en busca de la satisfacción del cliente (estudiante).

Las organizaciones educativas hacen referencia que para lograr la calidad y competitividad de las mismas, deben ser tomados en cuenta los siguientes criterios:

- Liderazgo.
- Planificación estratégica.
- Enfoque al cliente.
- Medición, análisis y gestión del conocimiento.
- Enfoque a la fuerza laboral.
- Enfoque en operaciones.
- Resultados.

Estos criterios deberán ser evaluados en tres dimensiones: estructura, procesos y resultados (Villarruel, 2010).

La calidad se debe estructurar en la medición de los términos de respuestas de las necesidades de la sociedad en las instituciones y se debe considerar válida, así como, como un grado de desarrollo del proceso universitario.

La percepción que existe hoy en día sobre la calidad en las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el efecto que resulta de los cambios internos y externos que las han afectado, fundamentalmente en los últimos 30 a 40 años del siglo pasado (Vicerrector & De los Ángeles, 2007).

La calidad del aprendizaje, es fundamental para satisfacer las necesidades básicas de la población y también resulta necesario para promover las condiciones que hacen posible la paz y el desarrollo sostenible en el mundo. Los estudiantes necesitan formarse de una manera activa, solidaria y autónoma, para poder desenvolverse completamente con sus capacidades y favorecer a su sociedad. Con los conocimientos básicos, los alumnos necesitan adquirir aptitudes, valores, competencias e información. Los docentes, alumnos, comunidades, planes de estudio y recursos pedagógicos; este ambiente debe ayudar a la formación para reconocer y respetar los derechos humanos en todo el mundo y así valorar el bienestar de todos los seres humanos y reforzar las destrezas y competencias necesarias para aprovechar las oportunidades de empleo del siglo XXI (UNESCO 2015).

Roa (2003), refiere tres aspectos claves que determinan a la calidad de la educación universitaria: el nivel de conformidad social de un programa o institución; el cual se evalúa por el impacto social que genera, por el flujo de resultados y de transformaciones de sentido que se originan objetivamente en la sociedad de su entorno, probablemente como efecto del acumulación de contribuciones que se realizan.

La excelencia académica compone uno de los elementos de mayor importancia y polémica en la educación superior contemporánea; pues su valor se encuentra específicamente sujetado a los procesos de la evaluación curricular y la acreditación académica de las Universidades.

La calidad académica es una oportunidad social e institucional y sus resultados tienen que ser considerados en términos cognoscitivos y conductuales, así mismo, en la creación intelectual y científica; por lo que dan respuestas a las instituciones universitarias y a las necesidades planteadas por el compromiso social.

Por lo tanto, se debe pensar en una internacionalización de calidad, que comprometa y luche en el ámbito educativo y así que los resultados visibles demuestren el desafío efectivo del estudiante en el ámbito local, regional, nacional e internacional y con esto poder aplicar parte de los conocimientos adquiridos y experiencias de aprendizaje.

Durante la última década, la preocupación por la evaluación de la calidad de la educación universitaria forma una característica esencial de la educación superior en los países más desarrollados (Gutiérrez & Cambor, 2007).

Municio (2000), menciona que el rendimiento de cuentas ha sido la razón que ha generado el cambio y que ha tenido una influencia eficaz en la formación de enfoques más descifrables sobre la calidad; por lo que el rendimiento de cuentas se ha ligado directamente a indicadores de calidad, que comprueban con evidencias los cambios y mejoras implantados en el sistema educativo.

### **Expectativas de la calidad**

Los principales retos de la educación superior para el Siglo XXI, proyectan la necesidad de un nuevo proceso educativo, establecido en los principios de excelencia, calidad y pertinencia. Las instituciones de educación superior escuelas de todo el mundo, en mayor o menor escala han empezado este trabajo con una característica especial: la de integrar la educación a los procesos productivos y de los servicios.

En México uno de los retos que se han planteado en la actualidad simboliza la calidad de la formación y superación de la educación; este proceso ha estado vinculado directamente a los cambios políticos, económicos y sociales que se han generado, donde el desarrollo social, de la ciencia, la técnica, la práctica y la

investigación, han obligado a aplicar - en la práctica efectiva, los conceptos de eficiencia, calidad y exigencia en los procesos educativos que realizan las universidades, que están cada vez más comprometidas y en interacción con la sociedad.

El principal desafío de hoy, es buscar la creatividad y flexibilidad curricular, junto con un avance en la producción intelectual y científica de aplicación, para la creación de conocimientos, producción y servicios; por lo que la instituciones de educación superior forman relaciones con todos los sectores de la sociedad y con los distintos contextos socio-culturales del territorio, provincia, nación y con otros países, tanto de forma regional como mundial (Salas, 2000).

## **2.2.- Satisfacción**

La satisfacción se define como un estado de la mente, producido por una mayor o menor, optimización de la retroalimentación cerebral, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción de una persona presente dependerá de la optimización del consumo energético que lleve a cabo el cerebro, por lo tanto, depende de cuan mayor sea la capacidad de trasmisión neuronal mayor será la posibilidad de satisfacción en un individuo (Aristizábal & Ruiz, 2015).

La satisfacción se refiere a alguien, que tiene que ver con lo que quiere, tiene, espera y está como resultado lograrlo; en el que debe de haber una intensión de la persona para realizar la acción determinada que induzca al resultado, el cual se evalúe como positivo o negativo (Zas, 2002).

La satisfacción no es más que el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Thompson, 2006).

Para hablar de satisfacción de la tutoría es importante abordar aspectos generales de la satisfacción del cliente, que será el punto de vista administrativo el alumno es el cliente del proceso educativo.

Debido a la necesidad de hacer mejoras en los Servicios Educativos, nace el interés de crear trabajos de investigación que permitan analizar la satisfacción que tienen los Usuarios de las Instituciones de Educación Superior (IES), asociando tal satisfacción con la calidad y competitividad de dichas instituciones.

Las IES en los últimos años, enfrentan nuevos retos para la sociedad en las que están obligadas a asumir una actitud reflexiva y plantear cursos de acción para transformarse a sí mismas, puesto que es tiempo de grandes desafíos y de grandes oportunidades para la educación superior; por lo que se han hecho investigaciones de la satisfacción de los estudiantes, con el objetivo de saber la percepción de los indicadores de evaluación de los Comités para la Evaluación de la Educación Superior y de los organismos que certifican los Programas Educativos.

Actualmente, existe un gran interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios respecto a las condiciones que mejoran su proceso educativo. Se han llevado a cabo investigaciones en donde se señalan dos tipos: la primera se basa en hacer estudios para conocer lo que espera el estudiante de la carrera y de la universidad en general; mientras, que la segunda se estudia las expectativas que tienen los estudiantes respecto al proceso de enseñanza y aprendizaje (Pichardo, 2007).

### **2.3.- Satisfacción académica.**

Las Instituciones de educación superior han encontrado en los modelos de gestión de la calidad una alternativa eficaz para mejorar el desempeño, lo que ha tenido beneficios significativos como: una destacada administración de los procesos, una mejor vigilancia de las áreas clave, un mejor control del proceso de mejora; así como, un excelente involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual indica una mayor motivación y por lo tanto una mayor productividad (Yzaguirre, 2005).

Así mismo pueden ser distinguidas como sistemas complejos abiertos que actúan dentro de las condiciones de contextos determinados en las sociedades concretas, en donde interactúan una serie de métodos para proporcionar como resultado un

producto y/o un servicio. Estos métodos abarcan lo que es el aprendizaje, la investigación y la colaboración técnica; y sus resultados son bienes abstractos. Del mismo modo; hay dos grandes aspectos de las dimensiones de la calidad en la educación superior: las características al interior de las instituciones y las condiciones que se relacionan con las instituciones en su contexto y a su responsabilidad social; donde se enfatiza la satisfacción de los alumnos.

De igual manera, existe una gran controversia referente a la exclusividad del trato al alumno como un cliente principal en los procesos educativos, numerosos autores coinciden en que se deben de cubrir sus necesidades y expectativas; ya que las instituciones de educación superior como cualquier otra organización de servicio debe de estar consciente de que debe de mantener y mejorar continuamente la satisfacción de los servicios de los alumnos, favoreciendo una mejora en los sistemas educativos, tratando de perfeccionar los procesos y en general, hacer posible el progreso de la institución (Serrano, 2003).

No obstante, los estudiantes y su satisfacción se relaciona con la manera en que la institución educativa atiende sus necesidades, expectativas e intereses; así, se define Satisfacción Estudiantil como el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

Se le nombra a la satisfacción del alumno como un elemento clave en la apreciación de la calidad de la educación, se cree que es una de las guías más importantes para valorar la calidad de la educación la cual, tiene que ver con el nivel de satisfacción de las personas incluidas en el proceso educativo.

La satisfacción estudiantil, muestra la eficiencia de los servicios académicos y administrativos; es substancial observar que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, la manera en la que se relaciona tanto con su profesor como con sus compañeros de clase, así como; con las instalaciones y el equipamiento universitario (Zas, 2002).

Los estudiantes especialmente son los que ocupan los servicios universitarios, los receptores de la educación y los que principalmente pueden valorarla, por lo que sus opiniones son muy importantes ya que se encuentran influidas por sus necesidades y factores, que sirven como un indicador para la mejora de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

El incremento de la calidad universitaria no solo se basa en aumentar los recursos y la infraestructura de los centros a la docencia y de investigación, sino que también se caracteriza por la contribución disponer de un alumnado profesional y personalmente preparado, con un gran rendimiento académico óptimo y satisfecho con los estudios generados (González, Carrillo & Zepeda, 2011).

Alves y Raposo (2005), menciona que la satisfacción del alumno en el nivel de educación superior es de gran importancia para las instituciones de este sector, ya que de ella depende su supervivencia y sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y principalmente la formación de una valoración positiva. Por esto, es extremadamente importante valorar la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad y analizarla a lo largo del tiempo.

Por lo tanto es importante evaluar el impacto de la satisfacción de los estudiantes en el ambiente universitario, que considera todos los servicios que los estudiantes necesitan para obtener una formación integral de calidad y se tiene que medir la calidad de satisfacción, cuando los alumnos son estudiantes

Es preciso, hacer inca pié en que la satisfacción de los alumnos es el eje principal de todos los procesos que se realizan en las universidades, pues su primordial función característica es la docencia concentrada en ellos. Del mismo modo; el entorno que rodea al proceso de enseñanza-aprendizaje determina, la investigación de un objetivo de calidad en este servicio, que envuelve todo lo que es indispensable para que el proceso se proporcione de una forma adecuada.



Es importante tomar en cuenta que comúnmente las organizaciones educativas, piensan que conocen perfectamente las necesidades de los alumnos, ya que realizan encuestas donde principalmente sólo evalúan qué tan bien se manejan la calidad de los servicio; por lo que esta visión no es la adecuada del todo, para poder establecer resultados de un sistema de servicio de la calidad, ya que no hay que olvidar que el principal motivo es investigar las necesidades de los alumnos y no que tan eficiente es la calidad del servicio; aun cuando la literatura señala que la satisfacción del alumno está relacionada significativamente con la calidad de un servicio (Díaz, 2003; Mejías, 2006).

El objetivo de medir la satisfacción de los alumnos, hace inca pie en el hecho de que son ellos el factor esencial y la garantía de la efectividad y mantenimiento de las organizaciones educativas; puesto que los estudiantes son los receptores de la educación y son ellos los que pueden valorarla mejor y aunque poseen una visión parcial, su opinión proporciona una opinión que se debe tomar en cuenta

Tiene sentido medir la satisfacción del alumno siempre que se quiera mejorar las acciones de progreso y de innovación; por lo tanto medir la satisfacción de los alumnos de una forma consciente, permanente y adecuada, orienta a los estudiantes a la toma de decisiones correctas; por lo que así se podrían aprovechar las oportunidades de mejora (Gento & Vivas, 2003).

Del mismo modo; la evaluación docente en instituciones de educación superior debe de tomarse como un elemento muy significativo puesto que proporciona elementos para analizar y valorar a fondo los procesos educativos, convirtiéndose en un proceso que proyecta información para promover y asegurar la mayor calidad, eficiencia, productividad y pertinencia de las acciones y resultados de la docencia, así como, la calidad educativa. (Bueno, Educativa & De Guevara, 2011).

#### **2.4.- Satisfacción de tutoría académica**

Uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional, es evaluar la satisfacción tutorial del cliente. Los estudiantes al ser los principales

usuarios de las Universidades, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad que brindan los tutores en los servicios educativos.

Los procesos de evaluación suelen utilizar una variedad de métodos y técnicas, para evaluar la satisfacción de la acción tutorial de los alumnos, como son:

- Medición directa: evaluación de estudiantes, docentes y tutores
- Uso de indicadores y estándares de calidad obtenidos por procesos estadísticos y de aprobación mediante mediciones vinculadas con las relaciones entre la organización, apoyo, relación afectiva, comunicación, satisfacción y del cliente.
- Valoración de metas preestablecidas por los tutores en tiempo definido.
- Evaluación, en la que puedan seguir cualquiera de los métodos mencionados.

La evaluación de la calidad deberá estar planteada de acuerdo a las dimensiones de una universidad: la superestructura, la estructura y la infraestructura. La superestructura se refiere al núcleo superior de una institución, e incluye misión, visión, objetivos, finalidades, perfil del egresado y modelo educativo. La estructura hace referencia a la organización académica de la institución y a los actores los cuales son tanto los alumnos como los profesores del proceso educativo, la cual incluye los planes de estudio, las líneas y proyectos de investigación, las acciones de extensión y transferencia y de difusión de conocimiento. Y la infraestructura indica a los recursos materiales y financieros (Botello, Salinas & Pérez, 2015).

Una vez mencionados los criterios que deberán ser tomados en cuenta para la evaluación de la calidad de los servicios que brindan los tutores de las IES a los alumnos, se hace evidente que una de las maneras más directas para evaluarla es a través de las personas que reciben dichos servicios, en este caso el cliente o estudiante.

Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las

que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (Pichardo, 2007).

La satisfacción de la tutoría académica en el alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de educación, pues de ella depende su supervivencia; mientras los alumnos estén satisfechos con la acción tutorial, se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno, permitiendo así a los tutores conocer su realidad, compararla y analizarla a lo largo del tiempo.

Salinas (2008), considera que la satisfacción tutorial de los estudiantes está determinada por diversos factores que influyen en su formación universitaria, entre estos factores se encuentra la calidad del apoyo que le brinda el tutor para su formación académica, profesional y humana del alumno, la propia autorrealización del estudiante y demás factores que lograrán que al estudiante le sean cubiertas sus expectativas y necesidades de la mejor manera.

Se identifican que las principales variables que intervienen en la Satisfacción de la acción tutorial de los estudiantes de una IES son:

- Flexibilidad en el plan de estudios.
- Capacitación y disponibilidad por parte de los tutores para la enseñanza.
- Nivel de autorrealización del estudiante.
- Servicios de apoyo.
- Ambiente propicio (comunicación, confianza y un buen trato).

Mejías & Martínez (2009), refiere que la importancia de medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de la acción tutorial

de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.

## **CAPÍTULO 3: ENFERMERIA**

### **3.1.- Bases de Antecedentes Históricos**

A nivel mundial se acepta que la enfermería moderna surge en el siglo XIX, a partir del trabajo de Florence Nightingale, quien aportó las bases técnico- administrativas de enfermería, fundando un modelo teórico de atención, como necesidad de tener un personaje que pudiera cuidar de un enfermo desvalido, una vez que el médico diagnosticará al paciente; no obstante fueron ellos a quienes históricamente les correspondió fundar las bases de la enfermería en los primeros veinte años del siglo XX.

Este hecho generó características que se han sintetizado a lo largo de casi un siglo; las actividades de las enfermeras atribuyeron un modelo de atención empírico-práctico, lo que simboliza que sus acciones se fundamentaban primordialmente en un método del aprendiz, por lo que se preguntaban del porqué de dicha actividad; todo su aprendizaje se basó en la medicina biologicista imperante: lo que explica la superioridad que tiene el cuerpo por sobre lo psicológico y lo espiritual.

Florence Nightingale de igual manera sentó las bases para la enfermería militar por lo que en el año 1854, con su participación en la guerra de Crimea, determinó la enfermería como un servicio de apoyo logístico a los ejércitos; cuando se dio origen a la escuela de enfermería en Santo Tomas, en la que se preparaban enfermeras para las guerras, se constituyeron todos los elementos de los recursos de retaguardia; lo que ocasionó el aumento de la influencia sobre la visión militar hacia la enfermería; analizando el reglamento de la escuela de Santo Tomas, se puede observar rotundamente que esta es descendencia militar, con horarios, uniformes y una costumbre muy reveladora: Llamarse por el apellido y no por el nombre.

El surgimiento del origen militar de la profesión ha dejado como resultado la disciplina en el personal de enfermería, a través de la atención que busca gobernar, controlar y encaminar las potencialidades de la persona para poder lograr una mejor productividad en el cuidado (UAEM, 2015).

En el siglo XIX, las estudiantes recibían el conocimiento de las enfermeras cuando realizaban sus prácticas en el hospital mediante el método del aprendizaje; la enfermera experta y graduada le enseñaba a la estudiante de enfermería las prácticas enfermeras; lo cual hoy en día este método de enseñanza se sigue utilizando; de mismo modo, la atención que se tenía con el paciente y los trabajos de las parteras no se aprendían con libros ni tampoco de los médicos que se veían como maestros, si no de las relaciones de amistad y confianza que se establecían con las enfermeras y obstetras del hospital.

Se han observado muchos cambios en los programas de enseñanza desde que se cree que se dio origen a la práctica de enfermería esto se ha realizado con el fin de tener una mejor calidad de atención en el paciente.

En el siglo XVIII, los hospitales se convierten en centros para la atención a los pacientes, una característica importante que influyo en el desarrollo y surgimiento de la enfermería es la dependencia que existe hacia los médicos que está fundada principalmente en la propia historia de la medicina y de los médicos que ganaron importancia en el siglo XVIII, cuando la formación del hospital se estableció como un objeto a examinar.

En el siglo XVII, el médico comenzó adquirir la preferencia sobre el personal religioso y se le concedió un papel categórico pero subordinarlo en la técnica del examen y de esta manera aparece la categoría del enfermo lo que conlleva a convertirse el hospital en un lugar de formación y comprobación de los conocimientos, de transformación de las relaciones de poder y de constitución del saber.

La dependencia que existía de las enfermeras hacia los médicos aumento por tres razones principales, en primer lugar para convertirse en los originarios y

beneficiosos de la enfermería moderna de México y de las enfermeras; en segundo lugar, por tener los conocimientos y por último, la preeminencia que logran a partir del siglo XVIII hasta hoy en día; lo que con este factor no solo repercute en enfermería, sino en todas las disciplinas de la salud (UAEM, 2012- 2016).

### **3.2.- En México**

Las enfermeras mexicanas recorrieron los primeros 50 años del siglo pasado, por un progreso que comienza a cobrar matices, tanto como en conocimientos, prácticas e ideas, por lo que se realizan cambios que acceden a observar mejorías en la profesión; empezando por que las escuelas de enfermería que dejan de depender de los hospitales, se establecen los planes y programas de estudio, se pidió la secundaria para poder inscribirse a la carrera, se beneficia a la formación teórico- práctica; las cabecillas son médicos pero se unen a la docencia enfermas, se institucionaliza la enfermería, se incorpora al sistema universitario y con esto se dan estos cambios educativos entre otros. Profesionalmente, se ha estipulado, concretado y normalizado el horario de trabajo de las enfermeras, existen hoy en día jefas y supervisoras de enfermería mexicanas quienes ya tienen estudios de administración, por lo que pretende que la formación de las enfermeras se actualice; así como la superación y reivindicación social de la profesión.

De 1950 a 1980, las enfermeras obtuvieron una mayor preeminencia en el sistema de salud, dando a conocer su conocimiento y habilidad en la salud pública, como en otras especialidades hospitalarias. Su formación y modernidad fueron razones que las ayudaron a guiarse por el camino del reconocimiento y prestigio; esto se vio reflejado en las enfermeras que a pesar de que sus estudios eran técnicos, contaban con dos o tres especialidades; este periodo se caracterizó con la conformación de programas académicos, por considerar el punto de vista preventivo, por el apareamiento de la licenciatura en enfermería, por privilegiar la teoría sobre la práctica, por dar a conocer lo que es el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) y por contar con direcciones de enfermería en la organización del sistema nacional de salud (Ortega, 2003).

Por el hecho de que las enfermeras se incorporan al ámbito universitario, se hizo obligatorio cumplir con las políticas establecidas de formación y actualización docente, lo que origino que en 1980, las enfermeras docentes iniciaran cursos de posgrado; lo que género que obtuvieran un mayor conocimiento sobre otras áreas de enfermería como son: la administración, la educación, la sociología, todas las relacionadas con humanidades, por lo que la sociedad se preguntaba lo que hacía una enfermera cursando una maestría o realizando investigación. Una de las ventajas de la participación de las enfermeras en dichas áreas fue aprender a estudiar y comprender lo que es la enfermería en el ámbito social, cultural, económico y político. Durante aproximadamente 30 años, las enfermeras mexicanas enfocaron principalmente su atención hacia el paciente, casi siempre hospitalizado y a responder las curiosidades biologicistas de la especialización, apoyados por el modelo curativo prevaleciente, sin tomar en cuenta algunos aspectos de tipo social, como las valoraciones que se han realizado de las diferentes profesiones, incluso la propia enfermería lo que realiza un estatus y prestigio que se convierte en un mayor ingreso económico.

En los últimos 20 años han existido cambios significativos en la enfermería mexicana; se ha determinado la organización de actividades, tanto en los programas educativos como en los docentes; se han constituido los planes de estudio, discutiendo la formación de las nuevas generaciones; han existido estudios de posgrado con especialidades y maestrías en un inicio y actualmente el doctorado; se ha vuelto a retomar el nivel de prevención y se han incorporado metodologías como el constructivismo y las competitividades; ya que, existe una preocupación especialmente por los fundamentos teóricos -científicos de la profesión, haciendo énfasis primordialmente por el abordaje de las teorías y modelos en la enfermería y por la definición y aprobación del cuidado como un objeto de estudio; en la actualidad los docentes a nivel nacional se reúnen para hacer la realización de los procesos de acreditación y certificación buscando beneficiar la auto regularización profesional.

### **3.3.- Formación de enfermeras**

En los principios del siglo XX, la espiritualidad de las enfermeras se promovía de manera oral y sobre todo se llevaba a cabo mediante la observación y la práctica diaria, ellas ayudaban a hacer curaciones, cambiaban los colchones que se ensuciaban, ayudaban a movilizar a los pacientes, hacían las vendas de yeso y conforme transcurría el tiempo aprendían y eran más colaboradoras en los deberes; existía una jefa, dos enfermeras tituladas y dos auxiliares de enfermeras quienes les proporcionaban el conocimiento y ayudaban en todo lo que necesitaban a las estudiantes. Durante este tiempo habían numerosas tareas que se realizaban en el hospital, las cuales se aprendían mediante la observación y la práctica.

En todas las escuelas existe disciplina; por lo que es común que las estudiantes en enfermería durante su etapa de formación se les ubique y oriente sobre sus actividades profesionales que deben realizar tanto como con el enfermo, su familia y la comunidad; pero no es común que se les mencione sobre sus derechos que tienen, oportunidades y perspectivas de progreso e impulso.

Las particularidades del argumento en el que se constituyen las nuevas generaciones de enfermeras, ha ido evolucionado de manera considerable, lo que genera que se tomen en cuenta múltiples elementos que consigan dar cuenta de lo que actualmente influye en la formación y desempeño de las enfermeras profesionales; lo que da mucha importancia son sus referentes familiares, como lo es su integración y dinámica familiar; así como su nivel socioeconómico, los impulsos y razones por los que ingreso en la carrera, sus hábitos y aprendizajes significativos durante la misma, su proceso de cimentación y confirmación de la identidad profesional (Parentini, 2002).

Las peculiaridades y requerimientos de ingreso de las alumnas en enfermería se localizan en transformación en algunas escuelas y facultades de enfermería, las solicitudes de ingreso se cotejan con las de otras profesiones, lo que representa que las alumnas deciden estudiar enfermería desde un inicio.



La cimentación de la identidad de los estudiantes de enfermería es un asunto complejo que tiene sus bases en los métodos de socialización de escritos con antelación; es aprovechada por los estudiantes en forma de reflexión a través de los conocimientos, valores, habilidades y los códigos éticos propios de la formación profesional que se han transmitido durante el transcurso de la carrera y que son aplicados durante la labor profesional; esta identidad puede variar de diferente manera entre un estudiante y otro dependiendo de su historia familiar, sus experiencias personales, grupales y académico-institucionales que van adquiriendo durante su periodo de vida escolar.

Los docentes favorecen de manera periódica en la conformación de la identidad del estudiante transmitiéndole ideas, creencias y actitudes además del conocimiento disciplinar.

De las insignias más significativas para la profesión el uniforme que ha tenido varios cambios, lámpara y cofia; por lo que es necesario mencionar los siguientes aspectos:

#### **3.4.- Uniforme de Enfermería**

La enfermería se ha señalado como una profesión que se emplea para la formación de las estudiantes las cuales deben tener acciones disciplinarias ordenadas de él origen militar; de este modo, la imagen de la enfermera se ve fortalecida por el manejo de contenidos obligatorios en los que existen recomendaciones para ser una mejor enfermera, siendo ajustadas básicamente en su apariencia y el vestido así como teniendo un buen aseo, unos modales agradables y adecuados y una disposición amistosa.

El uniforme debe de manejarse de una manera pulcra con un ajuste perfecto y una largura correcta; no se debe portar joyas, salvo un reloj de pulsera y el gafete escolar.

De 20 años a la actualidad se ha modificado el uniforme, no solo por el motivo de la moda sino; por la conciencia que ha cobrado la enfermería actualmente se llevan

prendas de vestir que facilita realizar actividades de una forma más cómoda y eficiente.

Del mismo modo; el arreglo de la enfermera con respecto al maquillaje y a los accesorios se ha transformado y actualmente, las jóvenes se maquillan sin que exista alguna llamada de atención por parte de las docentes, se pueden utilizar aretes pequeños, (más no joyas) y pintar las uñas con barniz transparente o con colores ligeros.

Así mismo, la ropa interior debe de ser de color blanco; actualmente aunque se respeta la individualidad de la estudiantes y se les sigue haciendo inca pie en que deben portar la ropa en su totalidad blanca.

El uniforme que se utiliza debe de ser establecido por la institución educativa, donde se cursa la carrera y se debe usar limpio y en buenas condiciones generales, con los zapatos adecuados; por último, se debe llevar reloj con segundero, una ligadura, una pluma, y los accesorios que se requieran dependiendo el servicio hospitalario donde se estén realizando las actividades; cabe mencionar que está prohibido introducir al hospital objetos como mochilas, chamarras, alimentos, computadoras entre otros.

Lo antes mencionado expresa la disciplina militarizada en la enfermería, la cual impacta en sus actividades cotidianas y en la imagen que proyecta hacia la sociedad, a pesar de esto es satisfactorio observar a las enfermeras portando uniformes modernos, con una actitud de preocupación por la atención holística y un buen trato hacia al paciente y a las que hoy en día ya no se sanciona porque sus zapatos clínicos no tienen agujetas ya sea en las instituciones de salud del sector privado o del tercer nivel de atención (UAEM, 2015).

### **3.5.- Programas de estudio de la profesión de enfermería en la actualidad**

Actualmente las enfermeras pueden subscribirse a estudios superiores y estudios de posgrado. A pesar de los resultados alcanzados en la preparación profesional existe una atención entre el nivel académico y condiciones laborales, situación que se agudiza por tres elementos que se hallan presentes en la conformación del grupo

profesional de enfermería: la multiplicidad en su formación, las numerosas categorías laborales y la indeterminación de sus funciones.

Es necesario señalar que los labores de los profesionistas no cambian de manera voluntaria por poseer un nivel académico superior; normalmente son otros parámetros los que conllevan a una preeminencia para implantar dichas circunstancias como en el caso de la valoración social que se realiza de los conocimientos que tiene una profesión establecida.

Lo significativo es que la indeterminación de acciones se engrandece en el ámbito de la profesión, a manera de que hay una multiplicidad en la formación de numerosos niveles académicos y categorías laborales, lo que hace que el cuidado de enfermería sea protegido sin distinción por personal profesional y no profesional.

El prestigio de las enfermeras de nuestro país nos permite aceptar el reconocimiento social, aunque en términos de imagen y de salario, existen múltiples diferencias entre las enfermeras, no solo con base en el nivel de estudios (UAEM, 2012- 2016).

### **3.6.- Institucionalización**

Respecto a la enfermería, el conocimiento y la comprensión de las circunstancias por las que ha transcurrido la enfermería moderna en México durante los últimos 100 años, permite valorar las influencias adoptadas en las prácticas de atención a la salud en el sistema educativo nacional, el desarrollo científico y tecnológico, el progreso legal y gremial, la educación de la enfermería en sus numerosos momentos como escuelas hospitalarias, escuelas vinculadas a las facultades de medicina y escuelas y facultades de enfermería con estudios de grado, la destreza de enfermería en sus múltiples roles como el aspecto asistencial, administrativo, docente y de investigación, la relación con el exterior así como las metas a corto medio y largo plazo.

Sin embargo al fundar grandes hospitales e institutos de tercer nivel (especialidades), la enfermera fortificó su práctica cautiva y su formación se basó en sus necesidades de las instituciones de salud. Así mismo los modelos de desarrollo económico por los que ha concurrido nuestro país, han perfilado las

políticas y tendencias en cuestión de salud y educación, por lo que se ha ido transformando numerosas ideas tales como la salud, la enfermedad, universidad, educación etc.

A si mismo se mencionan los relacionados con los modelos educativos que han determinado y distinguido la educación en la enfermería a partir del año 1907 hasta la actualidad; así mismo, como el aparecimiento y progreso de las escuelas y facultades de enfermería en México (Parentini, 2002).

### **3.7.- Modelos de educación en la enfermería**

El origen de las escuelas de enfermería en México aconteció, en más de 90% de los casos por los médicos, esto demandado a la insuficiente atención a los enfermos.

A inicios del siglo XX, se promueve la fundación de escuelas de enfermería en México; en otras palabras la educación de enfermería ha transcurrido por tres componentes o modelos educativos en función de las características de subordinación institucional, factores académicos, recursos humanos etc.

Estos períodos se refieren a las escuelas hospitalarias, escuelas vinculadas a facultades de medicina y escuelas y facultades de enfermería con estudios de grado.

#### **Escuelas hospitalarias**

El 30 de Diciembre de 1911 se constituyó la enseñanza de enfermería en la escuela de medicina; como consecuencia de esto se modernizaron los programas se mantuvo una enseñanza práctica y objetiva, se constituyeron reglas disciplinarias entre los profesores, las alumnas, y las empleadas y se pidieron los estudios completos de educación secundaria para poder ingresar a la carrera.

En 1949 se constituyó que la educación de las materias propiamente de enfermería, quedar en manos de las enfermeras que tuvieran una buena formación académicamente; esto duro alrededor de 30 años de 1900 a 1930.

## **Escuelas vinculadas a facultades de medicina**

En el periodo de 1930-1960, se identificó, principalmente por la dependencia de las escuelas y facultades de enfermería y también porque ya constaban con profesoras de enfermería.

En el año 1940, se originaron institutos de tercer nivel como: nutrición, cardiología, pediatría, entre otros. Se estableció el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), esta situación favoreció fuertemente en la educación y practica de enfermería la cual se institucionalizo.

Del mismo modo; se fundaron muchas escuelas de enfermería; como es el caso de la escuela de enfermería del ejército, que se constituyó en el año de 1937 por decreto presidencial. En 1940 se incrementó un año más de estudios posteriormente se desarrollaron y renovaron sus programas, inaugurándose por ese tiempo el internado y cambiando su nombre por el de escuela militar de enfermería.

Posteriormente; en el mismo año se conformó la escuela de enfermería del Instituto Politécnico Nacional, contando con la carrera de enfermería y obstetricia adjunta de la escuela de medicina rural. Acto seguido en el que algunas instituciones como el Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del estado (ISSSTE), el (IMSS) y el hospital español entre otros, comenzaron a formar escuelas y las incorporaron inmediatamente a la UNAM (Parentini, 2002).

Del año 1950 a principios de 1960 aumento el número de escuelas de enfermería; y solo se establecieron 22 en toda la república, cada año egresaba un número significativo de enfermeras la mayoría interesada más en practicar la atención a los partos.

## **Escuelas y facultades de enfermería con estudios de grado**

La evolución histórica de la enfermería latinoamericana ha sufrido grandes transformaciones especialmente durante el s. XX con la incorporación de la

formación de las enfermeras a nivel universitario, se observó de más un aumento en la apertura de programas de posgrado a nivel de maestrías y la implantación reciente de programas de doctorado.

La característica de esta etapa del sistema educativo de enfermería en México es la independencia de las escuelas de enfermería con respecto a las de medicina, incorporándose aquellas al sistema universitario.

A partir de 1970 ocurrió un hecho significativo para la enfermería mexicana, que consistió en que las escuelas de enfermería empezaron a ser dirigidas por enfermeras.

El consejo universitario de la UNAM aprobó en 1975 el curso especial transitorio para obtener el grado de licenciatura de enfermería y obstetricia, el primer curso se inició en febrero de 1976.

También se formaron de nivel técnico en las escuelas nacionales de estudios profesionales (ENEP) y el Colegio Nacional de Profesionales Técnicos (CONALEP) lo que origino a los egresados plazas de menor nivel, salario de un técnico en enfermería y enfrentando una total indefinición de funciones en la práctica profesional (UNAM, 2007).

### **Estudios de posgrado**

En 1980 se iniciaron los estudios de posgrado en enfermería con un programa de especialidad, mismo que en 1982 se transformó en el primer programa de la historia en la enfermería de México.

Desde 1900 hasta la fecha se cuenta con 10 programas de maestría en enfermería.

En la actualidad los fenómenos de globalización de las economías, las tecnologías, las comunicaciones y el incremento del conocimiento y su rápida obsolescencia exigen profesionales, académicos y científicos que impulsen el desarrollo integral del país, además de sus propios campos disciplinarios (UAEM, 2012- 2016).

### **3.8.- Practica laboral en enfermería**

Es esencial comprender la diferencia entre el diagnóstico médico y el diagnóstico de enfermería, para poder entender el significado de la práctica laboral enfermera.

El diagnóstico médico se refiere principalmente al pronunciamiento que se hace de una carencia o desequilibrio físico-fisiológico, una vez que se han empleado métodos clínicos, de laboratorio y de apoyo diagnóstico; mientras que el diagnóstico de enfermería se basa fundamentalmente en las respuestas humanas básicas que engloban de manera holística la salud del ser humano y su interacción con el entorno, lo que implica la búsqueda de una armonía biopsicosocial y cultural.

La práctica de enfermería se ha definido como la prestación de servicios a individuos o grupos para conservar o alcanzar una salud óptima a lo largo de toda la vida para evaluar el estado de salud, establecer un diagnóstico, planificar y poner en práctica una estrategia de atención y el tratamiento.

### **3.9.- Código de ética**

En México se ha aprobado un “Código de ética para las enfermeras y enfermeros en México”; en el cual, los principales deberes de las enfermeras son trabajar para prevenir, reducir, o eliminar los daños, en especial el dolor que haga perder la salud del individuo, proporcionar optimismo, positividad y deseo de vivir y prepararse para dar el mejor servicio personal y profesional, como saber tomar decisiones en bien de la humanidad. Del mismo modo; los derechos, señalados en dicho documento se refieren, fundamentalmente a recibir un trato digno, profesional, y cordial de las personas, la sociedad y del equipo de salud, respetar su ámbito laboral, lo cual implica autonomía en la toma de decisiones en el área de enfermería y recibir apoyo profesional y laboral en el proceso de formación, actualización, y capacitación.

El código de ética reafirma que la enfermera tiene cuatro deberes fundamentales: promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud, restaurar la salud, y aliviar el sufrimiento. El deber profesional primordial de la enfermera es hacia las personas que necesitan cuidados de enfermería.

Los principios que establece el código de ética son: beneficencia y no maleficencia, justicia, autonomía, valor fundamental de la vida humana, privacidad, fidelidad, veracidad, confiabilidad, solidaridad, tolerancia, terapéutico de totalidad y doble efecto.

Estos principios se reflejan en el decálogo del propio código:

- 1) Respetar y cuidar la vida y los derechos humanos, manteniendo una conducta honesta y leal en el cuidado de las personas;
- 2) Proteger la integridad de las personas ante cualquier afectación, otorgando cuidados de enfermería libres de riesgo;
- 3) Mantener una relación estrictamente profesional con los pacientes con las personas que atiende sin distinción de raza clase social, creencia religiosa y preferencia política;
- 4) Asumir la responsabilidad como miembro del equipo de salud enfocando los cuidados hacia la conservación de la salud y prevención del daño;
- 5) Guardar el secreto profesional observando los límites del mismo, ante el riesgo o daño de la propia persona o a terceros;
- 6) Procurar que el entorno laboral sea seguro tanto para las personas sujeto de la atención de enfermería, como para quienes conforman el equipo de salud;
- 7) Evitar la competencia desleal, y compartir con estudiantes y colegas experiencias y conocimientos en beneficio de las personas y de la comunidad en enfermería;
- 8) Asumir el compromiso responsable de actualizar y aplicar los conocimientos, científicos, técnicos y humanísticos de acuerdo a su competencia profesional;
- 9) Pugnar por el desarrollo de la profesión y dignificar su ejercicio y
- 10) Fomentar la participación y el espíritu de grupo para lograr los fines profesionales.



Las enfermeras en su actuar cotidiano se apoyan en la deontología y en la bioética la primera favorece la consolidación de la identidad profesional, legitima socialmente la práctica de enfermería y se convierte en el marco para la defensa ante la crítica social y jurídica del ejercicio; mientras que, con la bioética analiza los problemas relacionados con la vida y con la salud a través de: aceptar la autonomía del paciente pugnar por el consentimiento informado, la libertad de conciencia, del reconocimiento de los derechos humanos y la relación entre profesionales, pacientes e instituciones de salud. Los principios que guían las acciones de la bioética se refieren principalmente a buscar siempre el beneficio del enfermo, evitar ineficiencia de la atención y procurar siempre la justicia en todos los actos terapéuticos (UAEM, 2012- 2016).

Nunca se debe olvidar que el enfermo es la persona más importante del equipo de salud, jamás tomar al otro, si es un ser humano como medio y no como un fin en sí mismo; y la medicina debe ser esencialmente humanística; orientando la noción del servicio que continúe privilegiando la atención holística del paciente de la familia y la sociedad; buscando satisfacer principalmente sus necesidades personales y profesionales para brindar una atención de calidad.

### **3.10.- Enfermería en el estado de México**

#### **Antecedentes:**

La profesión de enfermería en el Estado de México, surge de la necesidad social ante el llamado de atención de las autoridades por parte de la ciudadanía a fin de dictar medidas que reglamentaran el ejercicio de la obstetricia.

El plan de estudios estaba diseñado para cursarse en dos años retomando asignaturas del plan de estudios de la escuela nacional de medicina, y por sus requisitos de ingreso fue vanguardista al solicitar certificado de instrucción primaria.

En 1954 y siendo gobernador el Ing. Salvador Sánchez Colín, la escuela de enfermería se incorpora al instituto científico y literario autónomo (ICLA) y posteriormente en 1956 a la UAEM. Como primera consecuencia de trascendencia se exigió como requisito, de ingreso a los estudios de secundaria terminados,

ofreciendo hasta 1979 con diversas reestructuraciones al plan de estudios de enfermera general.

En 1974, se estudiaba la posibilidad de fusionar el bachillerato al plan de estudios de enfermero general, fundamentado dicho cambio con un análisis comparativo con el plan de estudios del plantel No. 4 de la Escuela Preparatoria que en ese momento tenía un sistema educativo por bloques. En 1980 se implementó dicho plan de estudios, donde los bloques tienen una duración de 4 años y teniendo las siguientes salidas laterales: al terminar el primer año de la carrera se extendía el diploma como técnico en salud comunitaria. Al finalizar el segundo año, se otorgaba el diploma de auxiliar de enfermería. Al concluir el tercer año, se Expedía diploma de enfermera medico quirúrgica. Al finalizar los cuatro años, se extendía Diploma de Bachiller en Ciencias de la Salud y Carta de Pasante de Enfermero General.

En este año, cuando se iniciaron los trámites correspondientes para la realización del primer curso complementario, para obtener el grado de licenciatura en enfermería, aprobado por el H. Consejo Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de México, en agosto de 1981. En el año de 1982, se inicia la licenciatura en enfermería con un plan de estudios escolarizado; lo que se estableció en el sistema de semestres con 7 horas diarias de clases, ampliación de la carrera a 5 años más un año de servicio social; lo que ocasionó el aumento en el índice de reprobación y deserción.

En 1987, se anexan asignaturas en cada semestre para tratar de dar seriación lógica y completa.

En 1989 se inicia otra evaluación, para lograr la reestructuración integral del plan de estudios registrando el proyecto ante la dirección general de investigación de la UAEM; se trabajó durante 1990-1991, dando como resultado de la evaluación del plan de estudios de Enfermero General, simultaneo al bachillerato de ciencias de la salud (Parentini, 2002).

En los albores del S. XXI, la Facultad de Enfermería y Obstetricia consiente de contar con la necesidad de contar con un curriculum acorde con las expectativas

del movimiento, un esfuerzo para llevar a cabo la evaluación y diseño de un nuevo currículum: Licenciado en Enfermería con antecedente de profesional asociado en enfermería general, el cual vendría a sustentar la formación de profesionistas que respondieran a las políticas de salud vigentes de una población demandante de atención de calidad.

Este nuevo currículum, finalmente cubrió las expectativas educativas en la formación de licenciado en enfermería, de esta manera, la UAEM a través de la Facultad de Enfermería y Obstetricia, cumple con lo establecido en el plan de desarrollo.

### **3.11.- Licenciatura en enfermería**

#### **3.11.1.- Perfil de ingreso**

La profesión de enfermería demanda que el aspirante cubra una serie de características deseables como son:

Conocimientos: De áreas: biológica, humanística y social.

Habilidades y Aptitudes:

- a) Para identificar y resolver problemas
- b) Para elaborar ensayos
- c) Para el manejo adecuado de técnicas de estudio
- d) Para integrarse al trabajo grupal
- e) Para utilizar técnicas de investigación documental

*Valores*

- Responsabilidad
- Respeto a sí mismo y los demás
- Honestidad y deseo de superación
- Para elaborar analizar y sintetizar

- Para ejecutar actividades de precisión
- Para ejecutar instrucciones verbales y escritas
- Para establecer relaciones interpersonales y transpersonales
- Para crear nuevas modalidades de superación y responsabilidad.

#### *Actitudes*

- De servicio
- Solidaridad
- Compromiso personal, institucional y social
- Disciplina, orden y limpieza en el ejercicio de sus actividades
- Alto sentido de altruismo e interés por los problemas comunitarios en el área de la salud.

#### **3.11.2. Objetivo de la carrera**

Formar profesionales en enfermería que desarrollen las competencias de: cuidar la salud, educar, administrar, e investigar, en el ámbito de salud, tomando en cuenta el ambiente y las necesidades sociales con alto sentido ético y humanístico, mediante su inserción en equipos inter, multi y trans disciplinarios para el cuidado de la salud integral del individuo, familia y comunidad en los diferentes niveles de atención y etapas de la vida a través, de la aplicación del proceso de enfermería, fomentando la identidad profesional, vocación de servicio y espíritu universitario.

#### **3.11.3.- Características generales del programa de la licenciatura en Enfermería:**

NOMBRE DEL PROGRAMA EDUCATIVO Y TITULO QUE OTORGA

- Programa: Licenciatura en Enfermería
- Título otorgado: Licenciado en Enfermería

ESPACIO ACADEMICO AL QUE CORRESPONDE

- Facultad de Enfermería y Obstetricia

#### AREA Y TIPO DE PROGRAMA EDUCATIVO

- Área: Ciencias de la Salud
- Tipo de programa: Científico Practico

El plan de estudios 2004, el cual está vigente en desplazamiento y es flexible por competencias; en esa flexibilidad se tiene movilidad con otras carreras y organismos a fines a los organismos y unidades que se imparte, entre las carreras con las que se pueden compartir son:

Facultad de Medicina:

- Lic. Terapia Física
- Lic. Terapia Ocupacional
- Lic. Nutrición
- Lic. Médico Cirujano

Facultad de Lenguas

- Lic. Lengua Inglesa

Facultad de Ciencias de la Conducta

- Lic. Psicología

Facultad de Química

- Lic. Fármaco biólogo

#### DURACIÓN Y SISTEMA DE CREDITOS DEL PROGRAMA

La duración de la carrera puede ser de 8 a 12 periodos de acuerdo con las trayectorias que se elijan

Núcleo	Unidades de aprendizaje obligatorias	Unidades de aprendizaje optativas	Total	Créditos obligatorios	Créditos optativos	Total	%
Básico	13	8	21	80	32	112	28
Sustantivo	27	0	27	220	0	220	55
Integral	5	12	17	20	48	68	17
Total	45	20	65	320	80	400	100

El plan de estudios consta de 45 unidades de aprendizaje obligatorias y 47 libres de elección que son llamadas optativas que suman en total 400 créditos, de los cuales 320 deben ser cursados de manera obligatoria y 80 a través de unidades de aprendizaje optativas, las cuales podrán ser cursadas a lo largo de la trayectoria seleccionada por el alumno y con la orientación de su tutor, el plan de estudios se estructura en 3 núcleos:

1) Núcleo básico: el núcleo básico comprende una formación elemental y general que proporcionara al estudiante las bases contextuales, teórica y filosóficas de la licenciatura de enfermería, el cual comprende 44 horas 13 unidades de aprendizaje obligatorias con 80 créditos y 8 unidades de aprendizaje optativas con 32 créditos, haciendo un total de 112 créditos.

2) Núcleo sustantivo: el núcleo sustantivo ofrece los conocimientos que permiten el análisis y aplicación de conocimiento específico de las disciplinas que conforman la licenciatura en enfermería; el cual contempla 27 unidades de aprendizaje obligatorias, correspondientes a 165 horas con 220 créditos en total.

3) Núcleo integral: el núcleo integral proporciona al estudiante de la licenciatura en enfermería una visión integradora-aplicativa de carácter interdisciplinario y transdisciplinario que complementa y orienta su formación el cual define 5 unidades de aprendizaje obligatorias con 12 horas y 20 créditos, y 2 unidades de aprendizaje optativas con 48 créditos, haciendo un total de 68 créditos.

Bajo este esquema el alumno podrá cursar por periodo 28 créditos como mínimo en la trayectoria máxima, y un máximo de 66 créditos en la trayectoria mínima; el plan de estudios de la carrera de enfermería se concretiza a través de cursos, curso-taller, practica, clínica, trabajo de campo y de todos los actos académicos que se consideran para tal fin (UAEM, 2012- 2016).

#### **3.11.4. Perfil de egreso.**

El Licenciado en Enfermería es un profesional que conoce el proceso salud-enfermedad relacionado con la persona, familia, comunidad siendo competente para aplicar los conocimientos, habilidades, valores, y actitudes, que le permitan tomar decisiones en la solución de problemas de manera múltiple e interdisciplinaria, capaz de fluir en su entorno ambiental e histórico, aplicando el proceso de enfermería, nuevos conocimientos y uso de tecnologías que incidan en la salud del individuo, familia y comunidad, en las diversas etapas de la vida, en el ámbito de su ejercicio profesional.

#### **Competencias profesionales**

*Cuidar la salud:* Brindar cuidados profesionales a través del proceso de enfermería con una visión holística para promover y preservar la salud, prevenir, curar, rehabilitar al individuo, la familia y la comunidad con una actitud de honestidad, compromiso y responsabilidad.

*Administrar:* Administrar los servicios de enfermería, mediante la aplicación de principios teórico metodológicos, a partir de un diagnóstico situacional que le permita la toma de decisiones y un liderazgo efectivo con honestidad, compromiso y responsabilidad

*Investigar:* Identificar fenómenos susceptibles de investigación a través de la aplicación del método científico que le permita plantear estrategias de acción, incidiendo en los problemas de salud y en el desarrollo de la profesión de enfermería, con honestidad compromiso y responsabilidad.

*Educar:* Participar en el fomento de la cultura de la salud en el individuo, familia y comunidad; así como en la capacitación formal e informal del personal de enfermería, aplicando el proceso de aprendizaje con honestidad, compromiso y responsabilidad.

*Saberes:*

Analizar la evolución histórica y prospectiva de la atención a la salud en México para valorar los factores que han determinado la práctica y la formación de enfermería, con el fin de adquirir una identidad profesional que le permita ser promotor y transformador de su actuación en el campo de salud.

Conocer la realidad nacional, los problemas prioritarios, las políticas, los programas y la estructura del sector salud para comprender los factores sociales, económicos, culturales y ecológicos que condicionan el proceso salud- enfermedad en su práctica institucional y en el ejercicio libre de la profesión.

Planear, ejecutar y evaluar la atención de enfermería con base a los niveles de prevención, enfocados a los problemas prioritarios del grupo materno-infantil real y potencial, las enfermedades infecciosas y parasitarias, las enfermedades crónico degenerativas, los accidentes, violencias e intoxicaciones, las alteraciones mentales, nutricionales y otros problemas de acuerdo a los índices de morbilidad y mortalidad nacional y estatal actuales y prospectivos.

Aplicar los conocimientos de docencia y administración en su práctica profesional para la formación de recursos humanos y la administración de los servicios de enfermería.

Distinguir los aspectos médico-legales relacionados con la práctica de enfermería tanto en las instituciones como en ejercicio libre de la profesión.



Actuar durante el desarrollo de su práctica con estabilidad emocional y sustentada en valores éticos y principios humanísticos.

*Habilidades:*

Proporcionar atención de enfermería a la persona, familia y comunidad utilizando el proceso de enfermería.

Establecer una comunicación adecuada con la persona, familia y comunidad.

Realizar acciones de enfermería encaminadas a la promoción del autocuidado para el mantenimiento del bienestar de la persona, familia y comunidad.

Aplicar los principios de atención primaria como estrategia para el mejoramiento de los niveles de bienestar de la población.

Realizar las técnicas y procedimientos de enfermería relacionados con la promoción, prevención y mantenimiento a la salud.

Utilizar el material clínico, medico, quirúrgico y electromagnético en la promoción, prevención y mantenimiento a la salud.

Evaluar las intervenciones realizadas por enfermería en el área clínica y comunitaria.

Planear, ejecutar y evaluar las actividades del departamento de enfermería en las diferentes instituciones de salud y comunitarias.

Analizarla problemática social a fin de contribuir con el equipo multidisciplinario en la búsqueda de soluciones.

*Actitudes de:*

Aceptación de sí mismo y de los principios éticos y humanísticos de la profesión.

Paciencia perseverancia y constancia en la realización de sus actividades.

Compresión hacia la persona, familia, y comunidad en el desarrollo de la atención integral.

Motivación para la superación constante y oportuna en el área de profesional y personal.

Mantenimiento de un liderazgo positivo en las relaciones interpersonales.

Actuar en la atención de enfermería, respetando los valores, costumbres y tradiciones de la población.

Participar eficazmente en la transmisión de mensajes y programas de salud cuya finalidad sea educar a la comunidad para el autocuidado.

Colaborar con el tratamiento médico quirúrgico, tomando en cuenta las normas de asepsia y antisepsia.

#### *Funciones, Instrumentos y Métodos*

Las funciones que realiza el profesional de enfermería son técnicas, administrativas, docentes y de investigación en instituciones públicas y privadas de primer nivel de atención (institución en donde solo labora el personal médico y de enfermería cuyo objetivo es resolver problemas de salud frecuentes y sencillos que no requieren para su prevención diagnóstico y tratamiento, instalaciones ni tecnología compleja), segundo nivel de atención (colaboran profesionales que ejercen en hospitales general con servicios de medicina interna, cirugía general, gineco-obstetricia contando con instalaciones y auxiliares de diagnóstico y tratamiento).

Métodos y técnica que utiliza:

- Proceso de enfermería
- Método epidemiológico
- Método estadístico
- Método clínico

- Método científico
- Método comparativo
- Método de estudio de caso
- Método de resolución de problemas
- Técnicas y procedimientos clínicos de enfermería
- Técnicas quirúrgicas
- Técnicas didácticas
- Técnicas de investigación
- Técnicas administrativas
- Técnicas de entrevista
- Técnicas de observación

#### Instrumentos que utiliza

- Equipo para exploración física y diagnóstico
- Equipo electromagnético
- Material y equipo clínico-quirúrgico
- Documentos de tipo administrativo (expediente clínico, kardex, y sistemas de control)
- Manuales sobre técnicas y procedimientos
- Manuales de organización
- Equipos de cómputo
- Recursos didácticos

El egresado de la Licenciatura de Enfermería se desempeñará profesionalmente en: instituciones de salud públicas o privadas, de primero y segundo nivel de atención, comunidades, empresas, estancias infantiles, asilos, escuelas y facultades, centros de readaptación social y consultorios, además realizando el ejercicio libre de profesión, beneficiando a la población en general en cualquier etapa de su vida (UAEM, 2012- 2016).

## **METODOLOGÍA**

Enfoque metodológico: cuantitativo

Tipo de estudio: descriptivo trasversal.

Universo de estudio: 1350 alumnos que encuentran cursando en la licenciatura de Enfermería y Gerontología; con un muestreo no probabilístico a criterio del investigador y una muestra de 507 alumnos.

Criterios de inclusión:

- Alumnos que estén cursando el plan de estudios de la Licenciatura de Enfermería y Gerontología en la Facultad de Enfermería.

Criterios de eliminación:

- Cuestionarios que no estén contestados al 100% en su totalidad.

Técnica e instrumento:

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento que se aplicó, fue un cuestionario con un tipo de escala de Likert, compuesto de 24 ítems, el que sus preguntas estuvieron conformadas por tres categorías: la primera fue de estructura y abarcó de la pregunta número 1 a la 10, seguida de la de proceso que se conformó de la pregunta 11 a la 19 y por último la de resultados que contempló de la pregunta 20 a la 24; las preguntas tenían cinco opciones de respuesta que eran de opción múltiple y se clasificaron del número 0 al 4; en el que el 0 significaba nunca, 1 muy pocas veces, 2 a veces, 3 frecuentemente y 4 siempre, la calificación que se obtuvo se clasificó de acuerdo a los siguientes parámetros: de 0 a 32 baja satisfacción, de 33 a 64 media y de 65 a 96 alta satisfacción.

## **PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN**

Fase teórica: Para la construcción del marco referencial de esta investigación se realizó la búsqueda de información en diferentes bases de datos como Redalyc,

Google Académico, Elsevier, Scielo, las cuales se usaron como descriptores: educación; tutoría académica, enfermería y percepción.

Fase empírica: En esta fase se hicieron las gestiones de autorización correspondientes para solicitar los permisos; en donde se solicitó el apoyo de los tutores para la aplicación del instrumento a sus tutorados que cursaban la Licenciatura de Enfermería y Gerontología en la Facultad de Enfermería mediante la actividad de tutoría académica.

Fase analítica: Para el análisis de los resultados, en la primera etapa se elaboró la base de datos en el programa SPSS versión 20, en el cual se capturaron los datos y posteriormente se realizaron las estadísticas descriptivas obteniendo medidas de tendencias centrales, como son: frecuencias, porcentajes y medias de los resultados que arrojaron las respuestas de los alumnos; posteriormente se realizó el análisis de resultados, para identificar el nivel de satisfacción de los alumnos respecto a la acción tutorial.

Aspectos bioéticos:

Este estudio se sustentó en la declaración de Helsinki, en el cual se establecen los criterios de confidencialidad, respeto y dignidad de las personas.

Del mismo modo se consideró la Ley General de Salud en el Artículo 100, que menciona lo siguiente: que deberá efectuarse con el consentimiento de a quien se le realiza la investigación, describe que toda la investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer siempre y cuando exista el respeto a su dignidad y a la protección de sus derechos y sólo cuando exista una razonable seguridad de que no expone a riesgos ni daños innecesarios al sujeto en experimentación.

Esta investigación fue sin riesgos ya que sus técnicas y métodos de investigación son estudios de tipo documental, retrospectivos ya que no se expusieron a ningún individuo a cualquier riesgo.

## DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se puede observar que los ítems que corresponden a la satisfacción de la tutoría con relación a la categoría de estructura se encuentran en su mayoría satisfechos, principalmente en lo que se refiere a conocimientos del tutor acerca del programa de estudios.

Respecto a los resultados que obtuvieron en la categoría de estructura; señalan que el 74% de los alumnos mencionan que su tutor muestra conocimiento acerca de la normatividad relacionada a la licenciatura que está cursando; el 64.5% de los alumnos mencionan que si asisten a las sesiones de tutoría ya sean individuales o grupales; el 63.9% de los alumnos refieren que su tutor muestra conocimientos que le ayudan a despejar y resolver sus dudas; el 61.5% menciona que el desempeño de su tutor cumple con lo establecido en el Programa Institucional de Tutoría Académica; el 60.9% de los alumnos considera que el SITA debe ser utilizado por los alumnos tutorados y su tutor en cada uno de los periodos; el 55.6% de los alumnos refieren que el perfil del tutor es idóneo a la labor que desempeña; el 51.1% menciona que la comunicación por correo que tiene su tutor a través del SITA le brinda la información necesaria y pertinente; el 50.3% menciona que en la interacción tutor-tutorado, la legislación es una herramienta para el buen manejo del SITA; el 47.7% de los alumnos considera que en la interacción que existe entre el tutor y el tutorado el conocimiento del software, es un facilitador de este proceso; el 38.3% de los alumnos refieren que cuando han tenido la necesidad de ver a su tutor su localización ha sido fácil. (Tabla 1).

Tabla 1. Satisfacción de los alumnos Facultad de Enfermería y Obstetricia de la acción tutorial en estructura.

ítem	N=507									
	Siempre		Frecuentemente		A veces		Muy pocas veces		Nunca	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1	324	63.9	128	25.2	44	8.7	9	1.8	2	.4
2	282	55.6	169	33.3	40	7.9	16	3.2	0	0
3	194	38.3	174	34.3	89	17.6	42	8.3	8	1.6
4	379	74.8	98	19.3	24	4.7	6	1.2	0	0
5	327	64.5	128	25.2	36	7.1	16	3.2	0	0
6	312	61.5	146	28.8	34	6.7	15	3.0	0	0
7	242	47.7	191	37.7	57	11.2	13	2.6	4	.8
8	309	60.9	133	26.2	51	10.1	11	2.2	3	.6
9	255	50.3	186	36.7	53	10.5	9	1.8	4	.8
10	259	51.1	152	30.0	69	13.6	25	4.9	2	.4

Fuente: Instrumentos aplicados.

Se puede observar que los ítems que corresponden a la satisfacción de tutoría con relación a los procesos se encuentran en su mayoría satisfechos con relación a la asistencia de los alumnos a la tutoría individual y/o grupal.

Respecto a los resultados que se muestran en la categoría de proceso, muestran que el 88.2% de los alumnos menciona que su tutor durante las sesiones de tutoría muestra actitudes de respeto y atención antes sus inquietudes; el 77.1% considera que su tutor le escucha con atención cuando se reúnen; el 76.3% de los alumnos refiere que su tutor se interesa cuando le comenta sus problemas de cualquier índole; el 75.1% menciona que su tutor muestra buena disposición cuando ha tenido la necesidad de una asesoría; el 72% considera que en las sesiones de tutoría individual su tutor conduce la actividad con seguridad; el 66.1% de los alumnos menciona que durante las sesiones de tutoría siente la confianza de compartir sus necesidades académicas con su tutor; el 64.5% de los alumnos señala que en las sesiones de tutoría, su tutor le orienta de manera pertinente para identificar apoyos



que coadyuven a mejorar su desempeño académico y evitar el rezago escolar; el 51.3% de los alumnos consideran que la comunicación con su tutor es constante y efectiva; el 48.7% de los alumnos menciona que en las sesiones de tutoría grupal su tutor muestra dominio en el grupo. (Tabla 2).

Tabla 2. Satisfacción de los alumnos Facultad de Enfermería y Obstetricia de la acción tutorial en proceso.

Ítem	Siempre		frecuentemente		A veces		Muy pocas veces		Nunca	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
11	381	75.1	94	18.5	25	4.9	7	1.4	0	0
12	335	66.1	127	25.0	33	6.5	11	2.2	1	.2
13	447	88.2	52	10.3	6	1.2	2	.4	0	0
14	387	76.3	89	17.6	27	5.3	4	.8	0	0
15	391	77.1	95	18.7	16	3.2	5	1.0	0	0
16	260	51.3	158	31.2	65	12.8	21	4.1	3	.6
17	327	64.5	135	26.6	34	6.7	9	1.8	1	.2
18	365	72.0	123	24.3	12	2.4	6	1.2	1	.2
19	247	48.7	183	36.1	49	9.7	24	4.7	4	.8

Fuente: Instrumentos aplicados.

Se puede observar que los ítems que corresponden a la satisfacción de la tutoría con relación a los resultados se encuentran en su mayoría satisfechos en lo que corresponde al sistema de tutoría académica (SITA).

En los resultados de la categoría de resultados, se puede observar que el 66.5% de los alumnos considera que la orientación que le brinda su tutor le permite tomar decisiones correctas, relacionadas con su trayectoria académica; el 60.2% menciona que las opiniones de su tutor influye positivamente con respecto a la toma de decisiones en situaciones académicas; el 58.4% de los alumnos menciona que las decisiones académicas que ha tomado le han permitido mejorar su desempeño; el 54.6% considera que mantener una comunicación permanente y eficaz con su

tutor a través de las tutorías y el uso del SITA, ha influido para mejorar su desempeño académico; el 31% de los alumnos menciona que la acción tutorial desde su ingreso a la licenciatura le tiene muy satisfecho. (Tabla 3).

Tabla 3. Satisfacción de los alumnos Facultad de Enfermería y Obstetricia de la acción tutorial en resultados.

Ítem	Siempre		Frecuentemente		A veces		Muy pocas veces		Nunca	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
20	305	60.2	154	30.4	32	6.3	13	2.6	3	.6
21	337	66.5	127	25.0	27	5.3	16	3.2	0	0
22	296	58.4	174	34.3	30	5.9	7	.14	0	0
23	277	54.6	169	33.3	40	7.9	20	3.9	1	.2
24	157	31.0	286	56.4	44	8.7	20	3.9	0	0

Fuente: Instrumentos aplicados.

En la satisfacción general respecto a la acción tutorial se obtuvo que .4% es baja, 6.7% media y 92.9% alta. En puntuación mínima de 25 y máxima de 96, con una media de 83.39 y desviación estándar de 11.96.

## DISCUSIÓN

Para el desarrollo del programa de tutoría es imprescindible que los docentes que llevan a cabo esta función, se formen y actualicen no solo en el manejo de los sistemas; si no también en técnicas de manejo de conflictos, orientación académica y comunicación; al respecto, Reyes, Hernández y de Chalco (2007), mencionan que actualmente los tutores se han ido desarrollado significativamente en sus estudios profesionales y esto ha beneficiado la orientación académica hacia al alumno; así como, su desempeño escolar, situación similar se encontró en este estudio donde se observó que están satisfechos con el perfil y conocimiento que muestra el tutor.

En cuanto a la asistencia de los alumnos de tutoría se observa que en su mayoría los alumnos asisten de manera frecuente a las secciones y actividades tutoriales; lo cual, Álvarez (2012), afirma que la mayoría de los estudiantes que acudieron a las sesiones de tutoría les fueron muy útiles para su integración y desarrollo como estudiantes universitarios, lo que da a entender que para los alumnos la figura del tutor universitario es importante para lograr el objetivo básico de la institución el cual es facilitar el ingreso e integración del alumnado de nuevo ingreso en la vida universitaria.

Los alumnos tienen la confianza de recurrir con su tutor cuando tiene alguna necesidad académica o personal; ya que el tutor desempeña adecuadamente su papel y le brinda al alumno, el tiempo y espacio necesario que solicite, existiendo una comunicación directa, constante y afectiva entre ambos, situación que coincide con la investigación de Collado (2012), en la que se evaluó en el Programa de Tutoría Académica al 90% de los alumnos de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM, valorando la satisfacción con el desempeño que realiza el tutor, en el que los resultados arrojan que un 4% de los alumnos prefieren que el tutor los apoye resolviendo problemas académicos en la institución o que el tutor lo apoye siendo un enlace en otras áreas académicas para su canalización; y que existe un 28.5 % de alumnos que están dispuestos a que su tutor los asesore y

apoye tanto en aspectos académicos como en aspectos personales y que sienten la confianza de compartirle sus situaciones personales; ya que, existe una buena comunicación y un vínculo afectivo con sus tutores; por lo que, afirma que los tutores conocen bien su labor que desempeñan brindándole al alumno un apoyo académico, así como la gestión, resolución y transformación de conflictos.

El tutor debe tener una actitud positiva y la disponibilidad suficiente para el alumno, cuando este requiera una asesoría o de apoyo académico; lo que coincide con los resultados de Lobato, Arbizu & del Castillo (2004, en los que la disposición del tutor es importante para realizar actividades individuales y sociales con el alumno; existiendo siempre respeto, valores y motivación por parte del tutor hacia el alumno, ya que el tutor es quien lo encamina a lo largo de su carrera.

La problemática de los alumnos ya sea de cuestión académica o personal, siempre debe de ser una prioridad para el tutor y siempre debe de tener disposición, situación que coincide con los resultados de Gil (2002), que establecen que la tutoría académica se establece como un lugar predilecto para la construcción de espacios de diálogo y colaboración más allá de las aulas de la institución.

Los alumnos de la facultad de enfermería y obstetricia están satisfechos con la acción tutorial, situación que coincide con los resultados de la investigación de Caballero, Abello & Palacio (2007), en la que los estudiantes mencionaron su alta satisfacción, sintiéndose a gusto con el apoyo de su tutor; así como, su carrera, la universidad, el promedio y sus estudios, lo cual demostró niveles altos en la satisfacción del alumno.

El tutor debe de mostrar siempre una actitud con responsabilidad y cumplir con su asistencia y puntualidad; lo cual coincide con los resultados de Bueno, Educativa, De Guevara (2011), que menciona que el tutor cumple con su labor ya que, siempre asiste a las sesiones programadas puntual y cumple con el horario establecido.

## CONCLUSIONES

En esta investigación, respecto los resultados de la categoría de estructura muestran una alta satisfacción de los alumnos respecto a la acción tutorial; ya que el tutor muestra un gran conocimiento durante las sesiones de tutoría; así como su disposición, asistencia y desempeño tutorial.

En la categoría de procedimiento los resultados expresan una alta satisfacción en los alumnos; ya que, el tutor muestra actitudes de respeto, atención, interés, disposición ante sus inquietudes; así como, la orientación que le brinda el tutor al alumno, le ha sido útil de manera positiva ya que le ha ayudado a mejorar su desempeño académico y evita el rezago escolar.

En los resultados de la categoría de resultados, muestran que hay una media satisfacción por parte de los estudiantes respecto a que a los alumnos se les ha complicado mantener una comunicación eficiente, permanente y oportuna con su tutor.

Por lo que se concluye en esta investigación que la satisfacción de los alumnos de la Facultad de Enfermería y Obstetricia están altamente satisfechos con respecto a la acción tutorial que desempeñan sus tutores.

## **SUGERENCIAS**

Se sugiere que se continúen capacitando constantemente a los tutores para que se mantenga su alto nivel de desempeño en la acción tutorial.

El uso de las tecnologías como son las redes sociales y el whatsapp favorecería a tener una oportuna, eficaz y constante comunicación entre el tutor y el tutorado.

Se propone que se sigan llevando a cabo las evaluaciones a los tutores para conocer e identificar las nuevas inquietudes de los alumnos y así cubrir sus nuevas necesidades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abril, E., Román R., Cubillas M.J. & I. Moreno. (2008) ¿Deserción o autoexclusión? Un análisis de las causas de abandono escolar en estudiantes de educación media superior en Sonora, México. Revista electrónica de investigación educativa, No.10 Vol.1. (En línea). Disponible en. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S16074041200800010007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S16074041200800010007&lng=es&tlng=es). Consultado el 20 abril de 2015.
- Acosta, S. A., (2013) Políticas, actores y decisiones en las universidades públicas en México: Un enfoque institucional. Revista de la educación superior, 42(165), 83-100. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articuloBasic.oa?id=60428314005>. Consultado el: 7 de mayo 2015.
- Álvarez, P. R., (2012). Los planes institucionales de tutoría y el desarrollo de competencias en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior: Un estudio desde la perspectiva del alumnado. Perfiles educativos, 34(137), 28-45. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982012000300003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982012000300003&script=sci_arttext). Consultado el: 21 de septiembre de 2015.
- Álvarez, P.R. y M. C. González (2009) Modelo comprensivo para la institucionalización de la orientación y la tutoría en la enseñanza universitaria. Revista Currículum. Universidad de la Laguna. No.22. (En línea). Disponible en: <http://publica.webs.ull.es/upload/REV%20CURRICULUM/22%20-%>. Consultado el 12 de junio 2015.
- Alves, H. & M. Raposo. (2005) La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior. Universidade da Beira Interior Dpto. de Gestão e Economia Estrada do Sineiro 6200 Covilhã Portugal. Disponible en: <http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf>. Consultado: 16 de septiembre 2015.
- ANUIES (2001) Programas Institucionales de Tutoría. México: ANUIES. Disponible en: <http://200.23.113.59/pdf/24528.pdf>. Consultado: 2 de junio 2015.

ANUIES (2007) Programas Institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. Serie investigaciones, 2ª. Edición. Disponible en: [http://148.206.107.15/biblioteca\\_digital/articulos/3-252-3362nqc.pdf](http://148.206.107.15/biblioteca_digital/articulos/3-252-3362nqc.pdf). Consultado: 8 de mayo 2015.

Arratia, A. (2005). Investigación y documentación histórica en Enfermería. Contexto de Enfermería, 14(4), pp. 568-577. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v14n4/a14v14n4.pdf>. Consultado: 10 de octubre de 2015.

Aristizábal, G. D., & D. C. Ruiz. (2015). Diseño de un mapa de experiencia de clientes crédito persona natural para 2015. Disponible en: <http://repository.udem.edu.co/handle/11407/1275>. Consultado: 16 de septiembre 2015.

Ayala, D., Rangel, H., & P. G. Longi. (2011) Deserción en las IES mexicanas: del análisis a las soluciones. Compilación Estado del Arte. Disponible: [http://www.polsoz.fuberlin.de/ethnologie/forschung/arbeitsstellen/visual\\_and\\_media\\_anthropology/publikationen/Buecher-und-Artikel/Compilaci\\_\\_n\\_Estado-del-ArteProyecto-Spring-Alfa-III-enero-2013.pdf#page=12](http://www.polsoz.fuberlin.de/ethnologie/forschung/arbeitsstellen/visual_and_media_anthropology/publikationen/Buecher-und-Artikel/Compilaci__n_Estado-del-ArteProyecto-Spring-Alfa-III-enero-2013.pdf#page=12). Consultado: 22 de abril del 2015.

Botello, J. Á., Salinas, E. M. C., & Pérez, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Disponible en: <http://www.rinace.net/Reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>. Consultado: 13 de octubre 2015.

Bueno, A. G., Educativa, P., & L.P. De Guevara. (2011) "Impacto de los docentes universitarios con grado de doctor como indicador de calidad académica en la educación superior" Centro de Estudios Universitarios de Baja California tesis doctoral. Disponible en: <http://ubc.edu.mx/wp-content/uploads/2013/05/TESIS-DOCTORAL-Alicia-BuenoSINODALES.pdf>. Consultado: 25 de septiembre 2015.



- Burbano, C. (2007) Una mirada actual de la simbología en Enfermería. *Revista Colombia Médica*, 38(4), pp. 105-109. Disponible en: <http://www.bioline.org.br/pdf?rc07082>  
Consultado: 16 de octubre de 2015
- Brutten, E., (2008) A tutoria na educação: Suas origens e concepções. In *Atas do XVI Colóquio AFIRSE/AIPELF — "Tutoria e mediação em educação: Novos desafios à investigação educacional"*. Lisboa: Universidade de Lisboa. Disponible en: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S087191872012000200010&script=sci\\_ar ttext&tlng=pt](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S087191872012000200010&script=sci_ar ttext&tlng=pt). Consultado el 7 de junio del 2015.
- Caballero, C., Abello, R. & Palacio, J. (2007) Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25(2). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v25n2/v25n2a7.pdf>. Consultado: 14 de noviembre 2015.
- Casillas, J. C. S., (2013) Acreditación, mercado y educación superior. *Reencuentro*, (67). Disponible en: [http://148.206.107.15/biblioteca\\_digital/articulos/3-656-9487cum.pdf](http://148.206.107.15/biblioteca_digital/articulos/3-656-9487cum.pdf). Consultado el: 22 de mayo.
- Collado, M. E. (2012). La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica. *Convergencia*, 19(58), 209-233. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S140514352012000100009&script=sci\\_ar ttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S140514352012000100009&script=sci_ar ttext&tlng=pt). Consultado: 21 de septiembre de 2015.
- Consejo Nacional para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), 2015. Disponible en: [http://sieduca.com/copaes/motor/resultado\\_programas2.php](http://sieduca.com/copaes/motor/resultado_programas2.php)  
consultado: 24 de septiembre 2015.
- Cuevas, L. (2012) Breve historia de la Enfermería en México. *Cuidarte "El arte del cuidado"* 1(1) pp. 73-80. Disponible en: [http://www.iztacala.unam.mx/cuidarte/basics/primernumero\\_pdfs/9LaEnfermeriaEn Mexico\\_FEB12.pdf](http://www.iztacala.unam.mx/cuidarte/basics/primernumero_pdfs/9LaEnfermeriaEn Mexico_FEB12.pdf) Consultado: 15 de octubre de 2015.

Díaz, D., (2003). Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. Centro de Competitividad, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Disponible en:[http://www.ucv.pe/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.pe/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf). Consultado: 28 de septiembre 2015.

De Garay, A., (2004) "Integración de los jóvenes en el sistema universitario" Ediciones Pomares. <http://www.edpomares.com>. Consultado: 10 junio 2015.

De Miera, A. S., (2002) La universidad en la nueva economía. Ministerio de Educación. Disponible en: [http://formacion.educalab.es/eva2013/pluginfile.php/3683/mod\\_resource/content/1/Cambios%20en%20educaci%C3%B3n.pdf](http://formacion.educalab.es/eva2013/pluginfile.php/3683/mod_resource/content/1/Cambios%20en%20educaci%C3%B3n.pdf). Consultado el: 7 de mayo del 2015.

Duran, D., & V. Vidal. (2007) Tutoria: Aprendizagem entre iguais. Porto Alegre: Artmed. Disponible: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S0871-91872012000200010&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S0871-91872012000200010&script=sci_arttext&tlng=pt).

Escorza, T. E., (2010) Sin tópicos ni malentendidos: fundamentos y pautas para una práctica evaluadora de calidad en la enseñanza universitaria. Instituto de Ciencias de la Educación, Universidad de Zaragoza. Disponible en: <http://www.unizar.es/ice/images/stories/publicacionesICE/Doc09v2.pdf>. Consultado: 28 de septiembre 2015.

Esverri, C. (2006) Enfermería Facultativa, reflexiones Filosófico-Éticas. España: Ediciones Díaz de Santos S. A.

Fernández, L. (2008) Historia de la Enfermería en el contexto del espacio Europeo de Educación Superior. Barcelona: Editorial Servei

Fernández, M. D.F., Tirado, J. L. A., Ortega, S. L., & V. Díaz. (2011) Prevención del fracaso académico universitario mediante tutoría entre iguales. Revista Latinoamericana de Psicología, 43(1), 59-71. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v43n1/v43n1a05>. Consultado: 29 de abril 2015.

Ferreira, A. B. H., (2000) Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Ed. Nova Fronteira. Disponible en: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S087191872012000200010&script=sci\\_arctext&tlng=pt](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S087191872012000200010&script=sci_arctext&tlng=pt). Consultado el 5 de junio del 2015.

Flores, G.; Arceo, F. & L. Hernández, (2010) La labor tutorial en los estudios de posgrado. Perfiles educativos, 32(130), 83-102. Disponible en: <http://scielo.unam.mx/pdf/peredu/v32n130/v32n130a6.pdf>. Consultado: 6 de agosto 2015

Flores, G., Chehaybar, E., & L. F. Abreu, (2011) Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura. Revista de la educación superior, 40(157) ,189-209. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v40n157/v40n157a9.pdf>. Consultado: 22 de mayo del 2015.

García, J. L., (2014) Las medidas de integración de los inmigrantes en la Unión Europea. El modelo competencial y los diferentes enfoques territoriales en el sistema español. Disponible:<http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/35915/Tesis%20Doc.%20L%20GJ.pdf?sequence=1>. Consultado: 7 agosto 2015.

García, J. V., Estrada, D. R., & K. Carmona. (2009) La Función del Tutor en Ambientes Presenciales y No Presenciales. Un enfoque social de la orientación, (6) 16. Disponible en: <http://remo.ws/REVISTAS/remo-16.pdf#page=18>. Consultado: 26 de mayo del 2015.

Gento, S. & M. Vivas. (2003) El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Revista El Aula: Práctica y Reflexión. Disponible: [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf). Consultado: 1 de octubre 2015.

Gil, S. (2002). El sentido y la práctica de las tutorías de asignaturas en la enseñanza universitaria. In Jornadas sobre tutoría y orientación: 22-23, noviembre 2001, Universidad de Granada (pp. 17-36). Universidad de Granada. Disponible en:

[http://scholar.google.com.mx/scholar?q=el+sentido+y+las+practic+as+de+tutorias+de+asignatura+de+la+ense%C3%B1anza+univeristaria&btnG=&hl=es&as\\_sdt=0%2C5](http://scholar.google.com.mx/scholar?q=el+sentido+y+las+practic+as+de+tutorias+de+asignatura+de+la+ense%C3%B1anza+univeristaria&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5). Consultado: 21 de septiembre del 2015.

Gómez, M., Cano, L., Mosquera, H. (2010) Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquía, la historia plasmada en sus trajes. *Revista de Investigación y Educación en Enfermería*, 28(3) pp. 496-479. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105215721021.pdf> Consultado: 18 de octubre de 2015.

González, A. J., Carrillo, B. T., & F. J. Zepeda. (2011) Evaluación de la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente Año*, 3(6). Consultado: 5 de septiembre 2015. Disponible en: <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>. Consultado: 3 de septiembre 2015.

González, L. E., & U. Panameñas. (2006) Repitencia y deserción en América Latina. Disponible en: [http://www.researchgate.net/profile/Luis\\_Gonzalez\\_Fiegehen/publication/275275302\\_Repitencia\\_y\\_desercin\\_en\\_Amrica\\_latina\\_2006\\_\\_19/links/5536d7f00cf268fd001876ff.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Luis_Gonzalez_Fiegehen/publication/275275302_Repitencia_y_desercin_en_Amrica_latina_2006__19/links/5536d7f00cf268fd001876ff.pdf). Consultado: 28 de abril del 2015.

González, R. C., (2008) Programa Orienta: plan de acción tutorial universitaria para estudiantes de primer curso. *Contextos educativos: Revista de educación*, (11), 161-180. Disponible en: [http://scholar.google.es/scholar?cites=12532132805753991852&as\\_sdt=2005&sciodt=0,5&hl=es](http://scholar.google.es/scholar?cites=12532132805753991852&as_sdt=2005&sciodt=0,5&hl=es). Consultado: 2 de mayo del 2015.

Gutiérrez, A., & P. Camblor. (2007) Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, 17(1). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108>. Consultado: 5 de septiembre 2015.

Gutiérrez, J. F. J. L. (2012). DESERCIÓN EN LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR EN MÉXICO. Disponible en: <http://editor.pbsiar.com/upload/PDF/desercion.pdf>

Instituto Politécnico Nacional IPN (2010) Ceremonia del paso de la luz, Centro de Educación Continua (En línea) Disponible en: <http://www.cecoax.ipn.mx/Revista/2010/marzo/images/pdf/6.pdf> Consultado: 18 de octubre de 2015

Jiménez, A. M., (2004) Calidad de la educación superior en México. Investigación, 9(21), 477-500. Disponible en: [http://mail.quadernsdigitals.net/datos\\_web/hemeroteca/r\\_54/nr\\_604/a\\_8240/8240.pdf](http://mail.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_54/nr_604/a_8240/8240.pdf). Consultado: 6 de mayo del 2015.

Lara, R., (2005) El aprendizaje cooperativo: un modelo de intervención para los programas de tutoría escolar. Revista de la Educación Superior, 133, 8-25. Disponible en: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S16657527200900010004](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S16657527200900010004). Consultado: 7 de junio 2015.

Ledesma, M. (2004) Fundamentos de Enfermería. México: Editorial Limusa.

León, C. (2006) El uniforme y su influencia en la imagen social. Revista Cubana de Enfermería, 22(1) pp. 1-6. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192006000100006&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192006000100006&script=sci_arttext) Consultado: 19 de octubre de 2015.

Lobato, O., Arbizu, F., & del Castillo., Bakaikoa, L. (2005). Representaciones de la tutoría universitaria en profesores y estudiantes: estudio de un caso. International journal of psychology and psychological therapy, 2005, vol. 5, no 2, p. 145-164. Disponible en: [http://scholar.google.com.mx/scholar?q=Representaciones+de+la+tutor%C3%ADa+universitaria+en+profesores+y+estudiantes%3A+estudio+de+un+caso.+International+journal+of+psychology+and+psychological+therapy&btnG=&hl=es&as\\_sdt=0%2C5](http://scholar.google.com.mx/scholar?q=Representaciones+de+la+tutor%C3%ADa+universitaria+en+profesores+y+estudiantes%3A+estudio+de+un+caso.+International+journal+of+psychology+and+psychological+therapy&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5). Consultado: 21 de septiembre de 2015.

- Lobato, O., & E. Garza. (2009) La organización del cuerpo académico: las premisas de decisión, colegialidad y respuesta grupal. Un acercamiento desde su autorreferencialidad. Estudio de caso comparativo en la educación de la ingeniería. *Revista mexicana de investigación educativa*, 14(40), 191-216. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662009000100010&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662009000100010&script=sci_arttext&lng=pt). Consultado: 3 de agosto 2015.
- López, O. (2011) Facultad de Enfermería y Obstetricia, un recorrido por su historia. (En línea) Disponible en: <http://www.uaemex.mx/identidad/docs/cronicas/TOMO%20IX/Enfermeria%202011.pdf> Consultado: 18 de octubre de 2015.
- Márquez J., A., (2001) "Financiamiento de la educación y distribución de oportunidades", *Cinética*, núm. 18, pp. 24-41. Disponible en: [http://mail.quadernsdigitals.net/datos\\_web/hemeroteca/r\\_54/nr\\_604/a\\_8240/8240.pdf](http://mail.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_54/nr_604/a_8240/8240.pdf). Consultado: 6 de mayo del 2015.
- Martínez, M., Chamorro, E. (2011). *Historia de la Enfermería, evolución del cuidado*. Segunda Edición. España: Elsevier.
- Massip, P., Ortiz, R., Llantá, A. M., Peña, F. M. & O.I. Infante. (2008) La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4). Disponible: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662008000400013&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662008000400013&script=sci_arttext). Consultado: 7 de septiembre 2015.
- Mejías, A.; Cobo, M. & N. Maneiro. (2006) La calidad de servicio en educación superior. Comparación de escalas para su medición, Memorias del "Estadística Industrial XVI Simposio de Estadística 2006", Universidad Nacional de Colombia, Agosto 2006. Disponible en: [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf). Consultado: 29 de septiembre 2015.

- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10(2). Disponible en: <http://www.rinace.net/Reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>. Consultado el 6 de octubre 2015.
- Metz, G. (2004). "Challenge and changes to Tinto's persistence theory: A historical review", *Journal of College Student Retention*, Vol. 6, núm.2, pp. 191–207. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018527602011000400002&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018527602011000400002&script=sci_arttext&tlng=en). Consultado: 3 de octubre 2015.
- Moreno, T., (2003) Creación de una propuesta institucional de tutorías para la enseñanza superior: el caso de la universidad de Quintana Roo. *Revista de la Educación Superior*, 32(1). Disponible en: [http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista125\\_S4A1ES.pdf](http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista125_S4A1ES.pdf). Consultado: 14 de junio 2015.
- Mundial, B., (2003). Construir sociedades de conocimiento: nuevos desafíos para la educación terciaria. Disponible: [http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2011/06/14/000386194\\_20110614060529/Rendered/PDF/249730PUB0Cons00Box0361484B0PUBLIC0.pdf](http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2011/06/14/000386194_20110614060529/Rendered/PDF/249730PUB0Cons00Box0361484B0PUBLIC0.pdf). Consultado: 22 de septiembre 2015.
- Murguía, R. & E. Del Pino. (2009) Gestión de la mejora de la calidad en instituciones de educación superior. Disponible en: <http://laccei.org/LACCEI2009-Venezuela/Papers/p216.pdf>. Consultado: 26 de septiembre 2015.
- Municio. P., (2000) Herramientas para la evaluación de la calidad, Barcelona, España, Ed. CISSPRAXIS, 200 pp. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108>. Consultado: 10 de septiembre de 2015.
- Narro, J., & G. M. Arredondo. (2013) La tutoría: Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles educativos*, 35(141), 132-151. Disponible

en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v35n141/v35n141a9.pdf> consultado: 11 de mayo del 2015.

Núñez, J., & F. Castro. "Universidad, Innovación y Sociedad: Experiencias de la Universidad de La Habana", Revista de Ciencias de la Administración, v.VII, núm.13, enero/julio, Florianópolis, Brasil, 2005, págs. 9-30.

Ocampo, C. L., (2006) Remembranza del ayer, cristalización actual y proyección hacia el futuro: Facultad de Enfermería y Obstetricia. Disponible en: [http://www.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol1/REMEMBRANZA\\_DE\\_L\\_AYER\\_CRISTALIZACION.pdf](http://www.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol1/REMEMBRANZA_DE_L_AYER_CRISTALIZACION.pdf). Consultado: 23 de noviembre 2015.

Ortega, A., (2003) "La tutoría de la universidad". Primer foro nacional de tutoría académica. (En línea) disponible en: <http://148.202.105.12/tutoria/pdf1f/f010301.pdf>. Consultado: 6 de mayo del 2015.

Parentini, M. (2002) Historia de la Enfermería, aspectos relevantes desde sus orígenes hasta el siglo XX. Uruguay: Editorial Trilce

Pichardo, M. C., García, B. A., De la Fuente, J. & F. Justicia. (2007) El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 9 (1). Disponible en: <http://redie.uabc.mx/vol9no1>. Consultado 13 de agosto 2015.

Rausch, J. L. y M. W. Hamilton (2006). "Goals and Distractions: Explanations of Early Attrition from Traditional University Freshmen", The Qualitative Report, Vol. 11, núm. 2, June 2006, pp. 317–334. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018527602011000400002&script=sci\\_ar\\_text&lng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018527602011000400002&script=sci_ar_text&lng=en). Consultado: 2 de octubre 2015.

Reyes, E. (2009) Fundamentos de Enfermería: ciencia, metodología y tecnología. México: Editorial El Manual Moderno.

Reyes, G., Hernández M. & de Chalco. (2007). Centro Universitario UAEM Valle. SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS EN LOS CENTROS UNIVERSITARIOS DE



LA UAEM SOBRE EL SERVICIO DE TUTORÍA. Disponible en:  
[http://www.tutoria.unam.mx/sextoencuentro/files/RER71\\_PE4R4\\_55.pdf](http://www.tutoria.unam.mx/sextoencuentro/files/RER71_PE4R4_55.pdf)  
Consultado: 2015-09-21.

Riveroll, B., (2007) "Proceso de construcción de un modelo de tutoría académica", en Separata Remo, vol. 1, núm. 11, pp. 1-4. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299128589003>. Consultado: 5 de agosto 2015.

Roa, V. A., (2003) Acreditación y evaluación de la calidad en la educación superior colombiana. Documento elaborado para Seminario Internacional "Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe". Disponible en:  
<http://ladecanjose.mex.tl/imagesnew/7/4/6/3/6/COMPETITIVIDAD%20INSTITUTIONAL.pdf>. Consultado: 11 de septiembre 2015.

Rodríguez, S. L. (2011). Factores que definen el rendimiento académico de los adolescentes en el nivel medio superior un estudio de casos de los jóvenes preparatorianos (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León). Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/2766/1/1080224654.pdf>. Consultada: 28 de septiembre 2015.

Rodríguez G. R., (2014) Educación superior y transiciones políticas en México. Revista de la educación superior, 43(171), 9-36. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v43n171/v43n171a2.pdf> consultado el: 30 de mayo de 2015.

Romo L. A., (2005) "La tutoría en el nivel licenciatura y su institucionalización", en Díaz Barriga, Ángel y Javier Mendoza Rojas (Coord.) Educación Superior y PNE 2001-2006, México, ANUIES. Disponible en:  
<http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v1n22013/RGN-V1N2-2013-9.pdf>. Consultado: 13 de junio 2015.

Roncelii, V., & R. Gagno, (2008) Tutoria e mediação em educação: Novos desafios à investigação. In Atas do XVI Colóquio AFIRSE/AIPELF Lisboa: Universidade de

Lisboa. Disponible en:  
[http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S087191872012000200010&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S087191872012000200010&script=sci_arttext&lng=pt). Consultado el 5 de junio del 2015.

Salas, P. R., (2000) La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. *Educación Médica Superior*, 14(2), 136-147. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412000000200003&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412000000200003&script=sci_arttext). Consultado: 28 de septiembre del 2015.

Salinas, G. A., Morales, L. J. & Martínez C. P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad Universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31(4). Disponible en:  
<http://www.rinace.net/Reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>. Consultado: 3 de octubre 2015.

Serrano, C., (2003). *Gestión Estratégica de Calidad de la Formación en Instituciones de Educación Superior*. Disponible en:  
[http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf). Consultado: 18 de septiembre 2015.

Sutz, J., (2004) Globalización, sociedad de la información y economía del conocimiento. *Signo y Pensamiento*, XXIII (44), 19-28. (En línea). Disponible en [http://scholar.google.es/scholar?q=VENTAJAS+E+INCONVENIENTES+DE+LA+TUTOR%C3%8DA+grupal+como+estatregia+docente.+estudio+de+caso+&btnG=&hl=es&as\\_sdt=0%2C5](http://scholar.google.es/scholar?q=VENTAJAS+E+INCONVENIENTES+DE+LA+TUTOR%C3%8DA+grupal+como+estatregia+docente.+estudio+de+caso+&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5). Consultado: 2 de junio del 2015.

Thompson, I. (2006). *Satisfacción del Cliente: Conceptos*. Disponible en:  
[http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf). Consultado: 30 de septiembre 2015.

Titto, R., Ricci, T. (2004) Historia de la Enfermería: formación y perspectivas. España: Editorial El Ateneo.

Torres, S., Zambrano, E. (2010) Breve historia de la educación de la Enfermería en México. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 18(2) pp. 105-110  
Disponibile en: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumen.cgi?IDREVISTA=71&IDARTICULO=29756&IDPUBLICACION=3232>  
Consultado: 18 de octubre de 2015

UNESCO. (2015) Educación de calidad. World Education Forum Disponible en: <http://es.unesco.org/world-education-forum-2015/5-key-themes/educacion-de-calidad>. Consultado: 17 de septiembre 2015.

Universidad Autónoma del Estado de México. UAEM (2004) Curriculum 2004. Facultad de Enfermería y Obstetricia. México: Editorial UAEM.

Universidad Autónoma del Estado de México. UAEM (2015) Programa de Tutoría Académica. Dirección de Apoyo Académico a Estudiantes y Egresados DaAEE. (En línea) Disponible en: <http://apoyoacademico.uaemex.mx/daaee/tutoria/> Consultado: 22 de octubre de 2015.

Universidad Autónoma del Estado de México. UAEM (2012- 2016) Primer Informe de actividades (2012- 2016), Facultad de Enfermería y Obstetricia. México: Editorial UAEM.

Universidad de Castilla-La Mancha (2006) Enfermería y Sociedad. España: Perea Ediciones.

Universidad Nacional Autónoma de México. UNAM. (2005) Perfil de competencias del tutor de posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. UNAM.

Universidad Nacional Autónoma de México. UNAM (2007) ENEO Historia de la Enfermería. (En línea) Disponible en: [http://www.eneo.unam.mx/la\\_ENEO/historia.php](http://www.eneo.unam.mx/la_ENEO/historia.php)  
Consultado: 19 de octubre de 2015.

- Valiente, S. P. & M. R. Álvarez. (2005) Metodología para evaluar el impacto de la Superación de Directivos educacionales. Disponible en: [http://www.rimed.cu/medias/evaluador/CAL113Nancy\\_Lina\\_Calero\\_Fernandez.pdf](http://www.rimed.cu/medias/evaluador/CAL113Nancy_Lina_Calero_Fernandez.pdf) Consultado: 30 de septiembre 2015.
- Valverde, J. & M. Garrido, (2004) La función de tutoría en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y aprendizaje. Universidad de Extremadura. Disponible en: [http://www.uca.es/congreso/jute05/4.%20jesus\\_carmina%20\(CACERES\).rtf](http://www.uca.es/congreso/jute05/4.%20jesus_carmina%20(CACERES).rtf). Consultado: 12 de junio 2015.
- Vázquez, J. & J. Hernández, (2004) El programa permanente de formación de tutores del sistema de universidad abierta de la facultad de ciencias políticas y sociales de la UNAM. Tecnología y Comunicación Educativas. 39, 60-81. Disponible en: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S166575272009000100004](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166575272009000100004). Consultado por: 10 de junio 2015.
- Vázquez, S. J., (2005) Educación, valores y democracia: el discurso de una utopía societal, la hermenéutica de una "educación" axiológica. Disponible en: [http://www.upnslp.edu.mx/pdfs/E\\_V\\_Y\\_D-JPVS.pdf](http://www.upnslp.edu.mx/pdfs/E_V_Y_D-JPVS.pdf). Consultado: 18 de septiembre 2015.
- Veiga Simão, A. M., & M. A. Flores, (2008) Experiências de tutoria: Problemas e desafios. In Atas do XVI Colóquio AFIRSE/AIPELF — "Tutoria e mediação em educação: Novos desafios à investigação educacional". Lisboa: Universidade de Lisboa. Disponible: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S087191872012000200010&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S087191872012000200010&script=sci_arttext&tlng=pt). Consultado: 7 de agosto 2015.
- Vicerrector, C., & G. De los Ángeles. (2007) Título: Impacto de la gestión de calidad en la superación de directivos, funcionarios y docentes desde la Universidad. Disponible en: [http://www.rimed.cu/medias/evaluador/CAL113Nancy\\_Lina\\_Calero\\_Fernandez.pdf](http://www.rimed.cu/medias/evaluador/CAL113Nancy_Lina_Calero_Fernandez.pdf). Consultado: 20 de septiembre 2015.

Villarruel, F. M., (2010) Calidad en la educación superior: Un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los Centros educativos de América. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 8(5). Disponible en: <http://www.rinace.net/Reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>. Consultado: 6 de octubre 2015.

Yzaguirre, L., (2005). Calidad Educativa e ISO 9001:2000 en México. Revista Iberoamericana de la Educación (ISSN: 1681-5653). Disponible:[http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf). Consultado: 2 de octubre 2015.

Zas, B., (2002) La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002. Disponible en: <http://psicologiacientifica.com>. Consultado 11 de agosto 2015.





**8.11 Carta de Cesión de Derechos de Autor: Evaluación Profesional**

Facultad de Enfermería y Obstetricia  
Subdirección Académica  
Departamento de Evaluación Profesional



Versión Vigente No. 00

Fecha: 22/05/2014

**CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

El que suscribe Kena Jeniffer Martínez Ortega Autor(es) del trabajo escrito de evaluación profesional en la opción de Tesis con el título "Satisfacción de la acción tutorial de la Facultad de Enfermería y Obstetricia", por medio de la presente con fundamento en lo dispuesto en los artículos 5, 18, 24, 25, 27, 30, 32 y 148 de la Ley Federal de Derechos de Autor, así como los artículos 35 y 36 fracción II de la Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México; manifiesto mi autoría y originalidad de la obra mencionada que se presentó en Facultad de Enfermería y Obstetricia para ser evaluada con el fin de obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Así mismo expreso mi conformidad de ceder los derechos de reproducción, difusión y circulación de esta obra, en forma NO EXCLUSIVA, a la Universidad Autónoma del Estado de México; se podrá realizar a nivel nacional e internacional, de manera parcial o total a través de cualquier medio de información que sea susceptible para ello, en una o varias ocasiones, así como en cualquier soporte documental, todo ello siempre y cuando sus fines sean académicos, humanísticos, tecnológicos, históricos, artísticos, sociales, científicos u otra manifestación de la cultura.

Entendiendo que dicha cesión no genera obligación alguna para la Universidad Autónoma del Estado de México y que podrá o no ejercer los derechos cedidos.

Por lo que el autor da su consentimiento para la publicación de su trabajo escrito de evaluación profesional.

Se firma presente en la ciudad de Toluca, a los 10 días del mes de noviembre de 2016.

Kena Jeniffer Martínez Ortega

Nombre y firma de conformidad