

# **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y  
ACREDITACIÓN EDUCATIVA**



**NECESIDADES TUTORIALES ACADÉMICAS Y  
SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA TUTORIAL DE LA  
UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO**

Tesis para obtener el grado académico de

**MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y  
ACREDITACIÓN EDUCATIVA**

**AUTORA**

Br. María Isabel Bardales Vásquez

**ASESOR**

Dr. Alcibíades Helí Miranda Chávez

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión Pedagógica y Calidad Educativa

**TRUJILLO, PERÚ**

**2021**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.  
Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la Universidad  
Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Fray Dr. Juan José Lydon Mc Hugh, OSA  
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta  
Vicerrectora académica

Pbro. Dr. Alejandro Augusto Preciado Muñoz  
Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz, PhD.  
Vicerrector de Investigación

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán  
Secretario General

### **Conformidad de Asesor**

Yo, ALCIBIADES HELI MIRANDA CHAVEZ con DNI N° 17875720, asesor de la Tesis de Maestría titulada: "NECESIDADES TUTORIALES ACADÉMICAS Y SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA TUTORIAL DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO", presentado por la maestranda Br. María Isabel Bardales Vásquez con DNI N° 18132887, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor(a), me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 21 de octubre de 2020



.....  
Dr. Alcibiades Heli Miranda Chávez

Asesor

## **DEDICATORIA**

*A ustedes, mi familia; motivación constante para seguir logrando metas personales y profesionales.*

## **AGRADECIMIENTO**

Muchas gracias a todos los estudiantes que permitieron conocer sus opiniones respecto al tema de investigación, a los docentes pues su apoyo en la validación de instrumentos fue valioso y a todas las personas que de una u otra manera brindaron su apoyo en la culminación de la presente investigación.

## DECLARATORIA LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

María Isabel Bardales Vásquez, con DNI 18132887, egresada de la Maestría en Educación con mención en Gestión y Acreditación Educativa de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “Necesidades tutoriales académicas y satisfacción con el programa tutorial de la Universidad Privada Antenor Orrego”, la que consta de un total de 146 páginas, en las que se incluyen 13 tablas y 20 figuras, más un total de 30 páginas en apéndices.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de ...%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*La autora*



**María Isabel Bardales Vásquez**  
**DNI 18132887**

## ÍNDICE

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	V
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARATORIA LEGITIMIDAD DE AUTORÍA.....	vi
ÍNDICE.....	vii
LISTA DE TABLAS .....	x
LISTA DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
I. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos: .....	6
1.3. Formulación de objetivos .....	7
1.3.1. Objetivo general.....	7
1.3.2. Objetivos específicos .....	7
1.4. Justificación de la investigación.....	7
CAPITULO II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de la investigación .....	9
Internacionales: .....	9
Nacionales: .....	11
Locales: .....	12
2.2. Bases teóricas científicas.....	13
2.2.1 Tutoría universitaria.....	13
2.2.2 Tutoría académica:.....	15
2.2.3 Necesidades tutoriales académicas: .....	15
2.2.4 Dimensiones de las necesidades tutoriales académicas:.....	16

2.2.5 Beneficios de la tutoría académica .....	17
2.2.6 Modalidades de la tutoría.....	17
2.2.7 Implementación de la tutoría .....	20
2.2.8. Definición de satisfacción: .....	21
2.2.9. Tutor: .....	21
2.2.10 Perfil del tutor.....	22
2.2.11 UPAO y su programa de tutoría .....	22
Normatividad .....	23
Descripción del programa .....	24
2.4. Formulación de hipótesis .....	25
2.4.1. Hipótesis general .....	25
2.4.2. Hipótesis específicas:.....	25
2.5. Operacionalización de variables .....	26
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>33</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>33</b>
3.1 Tipo de investigación .....	33
3.2 Método de investigación: .....	33
3.3 Diseño de investigación: .....	33
3.4 Población y muestra .....	34
3.4.1 Población:.....	34
3.4.2 Muestra: .....	35
3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	36
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	37
3.7 Aspectos éticos.....	37
<b>Capítulo IV.....</b>	<b>38</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
4.1. Presentación de resultados .....	38
4.2. Prueba de hipótesis:.....	54
4.3. Discusión de resultados.....	57
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>65</b>
5.1. Conclusiones .....	65
5.2. Sugerencias.....	66
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>67</b>



ANEXOS .....	72
ANEXO 1: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN .....	73
Anexo 3: Base de datos.....	78
Anexo 4: Matriz de consistencia .....	126
Anexo 5: Prueba de normalidad.....	128

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Modalidades de tutoría universitaria.....	20
Tabla 2: Operacionalización de variables.....	29
Tabla 3: Alumnos de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de II a IX ciclo, matriculados en el semestre 2019- 2020.....	357
Tabla 4: Relación entre las necesidades de incorporación al sistema universitario y la satisfacción con el Programa Tutorial de la Universidad Privada Antenor Orrego en los alumnos de Ciencias de la Comunicación, Trujillo, 2019-20.....	380
Tabla 5: Relación entre las necesidades de seguimiento académico y la satisfacción con el Programa Tutorial de la Universidad Privada Antenor Orrego en los alumnos de Ciencias de la Comunicación, Trujillo, 2019-20.....	413
Tabla 6: Relación entre las necesidades de resolución del problema y la satisfacción con el Programa Tutorial de la Universidad Privada Antenor Orrego en los alumnos de Ciencias de la Comunicación, Trujillo, 2019-20.....	457
Tabla 7: Nivel de satisfacción del programa tutorial de la Universidad Privada Antenor Orrego en los alumnos de Ciencias de la Comunicación, Trujillo 2019-20.....	480
Tabla 8: Relación entre las necesidades tutoriales académicas y la satisfacción con el Programa Tutorial de la Universidad Privada Antenor Orrego en los alumnos de Ciencias de la Comunicación, Trujillo, 2019-20.....	52
Tabla 9: Relación entre las necesidades tutoriales académicas y la satisfacción con el Programa Tutorial de la Universidad Privada Antenor Orrego en los alumnos de Ciencias de la Comunicación, Trujillo, 2019-20.....	54
Tabla 10: Correlación de hipótesis .....	485
Tabla 11: Correlación entre las variables tutoría académica y satisfacción con el Programa de Tutoría. ....	556
Tabla 12: Índice de satisfacción.....	567
Tabla 13: Resultado del índice de satisfacción .....	487

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Satisfacción con los propósitos que cumplirá en la universidad.....	391
Figura 2 Oficina o responsable que brindó información respecto al logro de competencias de ingreso .....	391
Figura 3 Satisfacción respecto a motivación de participar del programa de inducción a la vida universitaria .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4 Oficina o responsable que brindó información respecto a las competencias que logró aprobar en el examen de admisión.....	¡Error! Marcador no definido.2
Figura 5 Frecuencia con la que el tutor de la carrera ha socializado el plan de estudios.....	41
Figura 6 Frecuencia con la que el tutor de la carrera explica la ruta a seguir durante el proceso de matrícula, en caso desapruéba una asignatura .....	424
Figura 7 Frecuencia con la que el tutor de la carrera explica el sistema de evaluaciones que se realiza en el programa de estudios.....	435
Figura 8 Frecuencia con la que el tutor de la carrera te orienta respecto a la dimensión académica: problemas de aprendizaje, calificaciones, relación con los docentes .....	435
Figura 9 Frecuencia con la que el tutor de la carrera te orienta respecto a la dimensión personal: liderazgo, motivación, problemas de integración o de salud	¡Error! Marcador no definido.6
Figura 10 .....	438
Figura 11 Frecuencia con la que el tutor de la carrera te ha brindado asesoramiento en la parte académica .....	447
Figura 12 Frecuencia con la que el tutor de la carrera te ha convocado a reunión personalizada por problemas de aprendizaje .....	48.....
Figura 13 Frecuencia con la que el tutor de la carrera te ha derivado al área psicopedagógica por dificultades en tu aprendizaje.....	49
Figura 14 Frecuencia con la que el tutor de la carrera te ha escuchado atentamente y te orienta a la solución de problemas en el desarrollo personal social .....	49
Figura 15 Frecuencia con la que el tutor de la carrera te ha derivado al área de psicología al presentar dificultades en el desarrollo personal social .....	50
Figura 16 Nivel de satisfacción que le otorgan al programa de tutoría de la carrera de Ciencias de la Comunicación .....	51

Figura 17 Nivel de calificación que le otorga al Programa de Tutoría de Ciencias de la Comunicación UPAO.....	51
Figura 18 Nivel de calificación que le otorga al tutor de la Carrera de Ciencias de la Comunicación UPAO.....	52
Figura 19 Nivel de calificación que le otorga al apoyo de los profesores de la Carrera de Ciencias de la Comunicación UPAO a la labor de la tutora en el programa de tutoría .....	52
Figura 20 Nivel de calificación que le otorga al Programa de Tutoría de Ciencias de la Comunicación de UPAO.....	53

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre las necesidades tutoriales académicas y la satisfacción con el Programa Tutorial de la Universidad Privada Antenor Orrego en los alumnos de Ciencias de la Comunicación, Trujillo. El estudio fue de carácter cuantitativo y se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento un cuestionario el cual fue aplicado a los estudiantes matriculados entre el segundo y décimo ciclo del programa de estudios. Los resultados evidencian que existe correlación positiva, moderada y significativa entre las necesidades tutoriales académicas y la satisfacción con el programa de tutoría, con un coeficiente de Rho Spearman,  $Rho = 0.405$  ( $p < 0.05$ ). Asimismo, con valores de coeficiente Rho Spearman de 0.316, 0.218 y 0.301, respectivamente se confirma la relación directa, positiva y significativa con cada una de las dimensiones que se consideran en la investigación. Se concluye que para la primera dimensión es fundamental facilitar a los estudiantes el proceso de incorporación y adaptación al sistema universitario; para la segunda dimensión debe ser prioritario para la universidad enfocarse en las tres dimensiones; académica, personal social y de inserción laboral, garantizando así que la tutoría cumple un rol importante y valioso durante la formación académica universitaria. Respecto a la última dimensión, la universidad debe proporcionar al estudiante herramientas para su óptima inserción laboral utilizando estrategias que le permitan resolver problemas en el ámbito profesional y, por último, con relación a la satisfacción del programa tutorial, se advierte que mayoritariamente los estudiantes del programa de estudios no están satisfechos ni insatisfechos con el programa de tutoría, manifestando que éste debe ser accesible para todos y no sólo para aquellos que presentan problemas en las dimensiones académica, personal o social, siendo fundamental el rol de los docentes y tutor del programa de estudios.

**Palabras Clave:** tutoría, satisfacción, necesidades tutoriales

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between academic tutoring needs and satisfaction with the Tutorial Program of the Antenor Orrego Private University in students of Communication Sciences, Trujillo. The study was quantitative in nature and the survey was used as a technique, which was applied to students enrolled between the second and tenth cycle of the study program. As a result, it is shown that there is a positive, moderate and significant correlation between academic tutoring needs and satisfaction with the tutoring program, with a Rho Spearman coefficient,  $Rho = 0.405$  ( $p < 0.05$ ). Likewise, with Rho Spearman coefficient values of 0.316, 0.218 and 0.301, respectively, the direct, positive and significant relationship with each of the dimensions considered in the research is confirmed. It is concluded for the first dimension it is essential to facilitate the students the process of incorporation and adaptation to the university system; For the second dimension, it should be a priority for the university to focus on the three dimensions; academic, personal social and labor insertion, thus guaranteeing that tutoring plays an important and valuable role during university academic training. Regarding the third dimension, the university must provide the student with tools for their optimal job placement through strategies that allow them to solve problems in the workplace and finally, in relation to the satisfaction of the tutoring program, it can be concluded that most of the Students of the study program are not satisfied or dissatisfied with the tutoring program, stating that it must be accessible to everyone and not only to those who have problems in the academic, personal or social dimensions, the role of teachers and tutor being fundamental of the study program.

**Keywords: tutoring, satisfaction, tutoring needs**