

Análisis del **programa de tutorías** implementado para los estudiantes de la **licenciatura en mercadotecnia**

Analysis of implemented mentoring program for undergraduate students in marketing

Por M.A. David Gómez-Sánchez*; Brisaida Yarit Amador-Guillén, estudiante de la licenciatura en mercadotecnia y Dr. Jesús Ramón Castillo-Hernández, Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, S.L.P., México.

*Autor responsable: david.gomez@uaslp.mx

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo evaluar el programa de tutorías en la licenciatura en mercadotecnia de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, San Luis Potosí, así como identificar la relación entre las dimensiones de la tutoría y las características sociodemográficas del estudiante. Es un estudio transversal, descriptivo y correlacional, se aplicaron las pruebas de correlación bivariada r Pearson y ρ de Spearman así como la prueba t para muestras independientes. El instrumento evalúa las siguientes dimensiones de la tutoría: formación profesional, formación en investigación, docencia, entrenamiento, consejería académica, socialización, patrocinio académico y apoyo psicosocial. Fue adaptado a partir del instrumento "autodiagnóstico sobre las funciones y actividades que realizan los tutores en educación superior en el marco de la sociedad" (De la Cruz, 2010). Se obtuvo correlación entre todas las dimensiones de la tutoría así como una baja valoración de las dimensiones que la constituyen y se encontró que solo cinco de las ocho dimensiones son determinantes para que el estudiante considere que ha recibido tutorías dentro del programa.

PALABRAS CLAVE: tutorías, programa de tutorías, educación integral, educación superior y formación profesional.

ABSTRACT

The present study aims to evaluate the tutoring program at the bachelor's degree in marketing from the Media Unit Multidisciplinary Academic Area, San Luis Potosi, and identify the relationship between the dimensions of mentoring and student demographic characteristics. It is a cross-sectional descriptive and correlative tests that were applied through the Pearson bivariate correlation r and Spearman's ρ and t test for independent samples. The instrument assesses the following dimensions of mentoring, training, research training, teaching, training, academic counseling, socialization, academic sponsorship and psychosocial support. It was adapted from the instrument "self-diagnostic functions and activities carried out by tutors in higher education in the context of society" (De la Cruz, 2010). Correlation was obtained between all dimensions of mentoring as well as a lack of appreciation of the dimensions that constitute it and found that only five of the eight dimensions are critical to the student deemed to have received tutoring in the program.

KEY WORDS: mentoring, tutoring program, comprehensive education, higher education and vocational training.

INTRODUCCIÓN

La tutoría académica se propone como una opción para reducir los índices de deserción y

reprobación (Waldo, 2002), los cuales, aunados al subempleo de los egresados, son problemas que enfrenta la educación superior y que se ven presentes en el contexto de alumnos y egresados de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (Uamzm).

Las instituciones de educación superior coinciden en que la atención personalizada a los estudiantes puede ayudar a disminuir los índices de reprobación y rezago escolar, a reducir las tasas de abandono de los estudios y a mejorar la eficiencia terminal, así mismo concuerdan en la tutoría como una estrategia viable para promover el mejoramiento de la calidad de la educación superior (Serna y Cruces, 2004).

Sin embargo, debe apuntarse la tendencia a confundir la tutoría académica con las actividades de apoyo tutorial o con los programas para la mejora de la calidad educativa (Lara, 2002), por lo que resulta complicado concretar el término. De acuerdo con Lara, en la medida en que se esclarezca y se comparta un solo significado de tutoría se podrá establecer un sistema tutorial sobre bases más firmes, realistas y duraderas, sin embargo, esto es una tarea difícil, considerando que todavía se cuenta con muchas carencias que dificultan esta definición en la práctica, entre ellas, los deficientes sistemas de información, la insuficiente articulación entre los sistemas académicos y administrativos y la inexistencia de un sistema de apoyo especializado (psicología edu-



cativa) al cual se deriven los casos que requieran de atención por parte de expertos.

El programa de tutoría académica no pretende ser la respuesta a todos y cada uno de los problemas que enfrenta el proceso enseñanza-aprendizaje de la educación superior, pero sí parece ser el eslabón faltante entre la supervivencia académica (orientación vocacional, asesoría estudiante-estudiante, becas, cursos, talleres, entre otros) y la mortalidad académica (antecedentes de conocimientos deficientes, bajas, situación económica, etc.) de los alumnos (Waldo, 2002). Tanto las universidades nacionales como las extranjeras coinciden en la necesidad de modificar el paradigma educativo actual, por aquel en el que la formación de los estudiantes sea integral, es decir, desarrolle valores, actitudes, habilidades, destrezas y aprendizaje significativo (Gómez, 2006).

Serna y Cruces (2004) estiman que la edad

del estudiante es un factor que permite, mediante la tutoría, la formación intelectual, emocional, material y social, sin embargo, también estiman que, independientemente de la carrera que cursa el estudiante, su formación debe tener un carácter integral y partir de una visión humanista y responsable frente a las necesidades y oportunidades del desarrollo.

Márquez, según Díaz, García y León (2004), menciona que la actividad del estudio es una de las herramientas principales para acceder al aprendizaje de contenidos educacionales e involucra diversos factores sociales e individuales, como lo serían la familia, las instituciones educativas, los procesos cognitivos y motivacionales, entre muchos otros. Díaz, García y León (2004) también han estudiado las características de los sujetos a quienes está dirigido un programa de tutorías, específicamente las variables de sexo y carrera, en relación con la forma de adquirir el conocimiento.

Arbizu, Lobato y Castillo (2005) definen tutoría "como una acción de intervención formativa destinada al seguimiento de los estudiantes y que es considerada una actividad docente más. *La tipología de la intervención y las condiciones de su aplicación son las que determinan el modelo tutorial a aplicar*".

La tutoría se define también como el proceso formativo de carácter sociocognitivo, personalizado y dirigido a convertir a los novatos en individuos competentes, mediante la integración a comunidades de práctica y redes de expertos, que resuelven problemas en ambientes dinámicos y complejos, crean y recrean la acción profesional y, en su caso, generan conocimiento avanzado. En el proceso de incorporarse a las comunidades de práctica, el alumno aprende de los líderes del equipo, de otros expertos integrados al mismo, del personal técnico y de sus propios compañeros en formación. El proceso culmina cuando

Fuente: David Gómez Sánchez.

el tutorado se incorpora, en virtud de sus altos estándares de desempeño, a redes de expertos, obteniendo el reconocimiento de sus pares (De la Cruz, García y Abreu, 2006).

Para esta investigación se tomó como referencia el modelo de tutorías conceptualizado por De la Cruz y Abreu (2004) quienes, al analizar la literatura sobre la temática y en respuesta a la complejidad de los procesos de tutoría, dentro de los cuales el tutor debe desempeñar múltiples roles, funciones y actividades para coadyuvar en la formación de futuros investigadores y profesionales de alto nivel, concluyeron en la construcción de un modelo teórico constituido por las siguientes dimensiones: formación en investigación, formación profesional, docencia, socialización, entrenamiento, consejería académica, patrocinio académico y apoyo psicosocial. Por lo anterior, es necesario conocer y definir (De la Cruz, Díaz y Abreu, 2010) cada una de las dimensiones que constituyen la tutoría, aquellas que percibe el alumno y a partir de las cuales forma un concepto propio de lo que es o debería ser un programa de tutoría.

Formación en investigación: esta dimensión coadyuva en la formación de futuros investigadores, enseña cómo investigar a través de la asesoría teórica y metodológica, guía en la planeación, visión y organización de las distintas fases del proceso de investigación.

Formación profesional: esta se enfoca a desarrollar la capacidad del alumno para actuar en ambientes dinámicos y complejos donde se ejerce la profesión.

Docencia: es el proceso formativo de los estudiantes a fin de que logren una visión amplia del campo de conocimiento, facilitando la adquisición, construcción y sistematización del mismo, así como de habilidades intelectuales y procedimentales.

Socialización: esta dimensión consiste en transferir las normas, valores, prácticas, actitudes, entre otros, de la profesión e incorpora al tutorado a grupos de pares y expertos.

Entrenamiento (coaching): está relacionado con el desarrollo de habilidades y destrezas que implican la transmisión de conocimiento tácito, el cual se enseña de manera vivencial y demanda la supervisión y retroalimentación de los tutores.

Consejería académica: actúa como enlace entre el tutorado y el programa de estudio, en cuestiones de normas, planificación y selección de actividades académicas.

Patrocinio académico: esta dimensión fa-

La tutoría académica se propone como una opción para reducir los índices de deserción y reprobación

vorece el acceso a los recursos financieros, técnicos y humanos derivados del conocimiento y prestigio del tutor, indispensables para la formación e inserción del alumno en el campo profesional o disciplinar.

Apoyo psicosocial: dirigido a apuntalar al alumno con las condiciones sociales, materiales, emocionales y motivacionales necesarias para su desarrollo, resolviendo situaciones conflictivas durante su formación.

El programa de tutorías para los estudiantes de todas las carreras de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (Uaslp) fue recomendado puntualmente por la Secretaría de Educación Pública (SEP), a través de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (Anuies). La Uaslp, integrante de dicha asociación, recibió el encargo de implementar las tutorías para sus educandos a finales del año 2003. La Anuies, al reunir el trabajo de especialistas de sus instituciones afiliadas, ha promovido esfuerzos como la formulación de una propuesta para implantar programas de tutorías en las instituciones que ofrecen estudios de licenciatura, mediante procedimientos e instrumentos adecuados para proporcionar una atención personalizada a los estudiantes de este nivel, a fin de lograr que cumplan los objetivos de su formación en tiempo y forma, además de ofrecerles una apropiada orientación para lograr su plena adaptación al ambiente escolar y así poder aprovechar y consolidar sus habilidades de estudio y de trabajo escolar (Romo, 2004).

La Uamzm de la Uaslp inicia el programa de tutorías con las carreras de ingeniero civil, contador público y licenciado en administración. En el 2007 se desarrollan los nuevos planes y programas de estudio de la unidad basados en competencias y bajo el programa de tutorías, lo que origina que los alumnos inscritos en ese año, específicamente de las licenciaturas en mercadotecnia y enfermería, sean considerados formalmente en el programa, el cual, a la fecha, cuenta con tres tutores para la licenciatura en

mercadotecnia. El desempeño de esta labor, si bien cumple con condiciones cuantitativas y cualitativas, no se ha desarrollado a su máximo, *razón más que suficiente para evaluar las acciones relativas a la tutoría realizadas hasta ahora, que permitan cumplir o replantear las metas que el programa propone.*

OBJETIVO

El presente estudio tiene como objetivo evaluar el programa de tutorías en la licenciatura en mercadotecnia de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, así como identificar las áreas que requieren mayor atención y conocer la relación que existe entre las dimensiones de la tutoría y las características sociodemográficas del estudiante.

HIPÓTESIS

Las hipótesis a contrastar se exponen a continuación: la hipótesis uno estudia si existe relación entre la puntuación de cada una de las dimensiones y las características sociodemográficas de los estudiantes; la hipótesis dos prueba si las dimensiones que constituyen la tutoría se encuentran asociadas entre sí.

METODOLOGÍA

La presente investigación es cuantitativa transversal, de carácter descriptivo y correlacional; en el primer apartado se miden y describen las características de las variables, mientras que en el estudio correlacional se describe la relación que existe entre ellas, así como su grado de asociación.

POBLACIÓN

Es "el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Se determinó que dentro de este estudio la población son los 124 alumnos inscritos en la licenciatura en mercadotecnia de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, considerando el total de la

Índices de Dimensiones de la tutoría

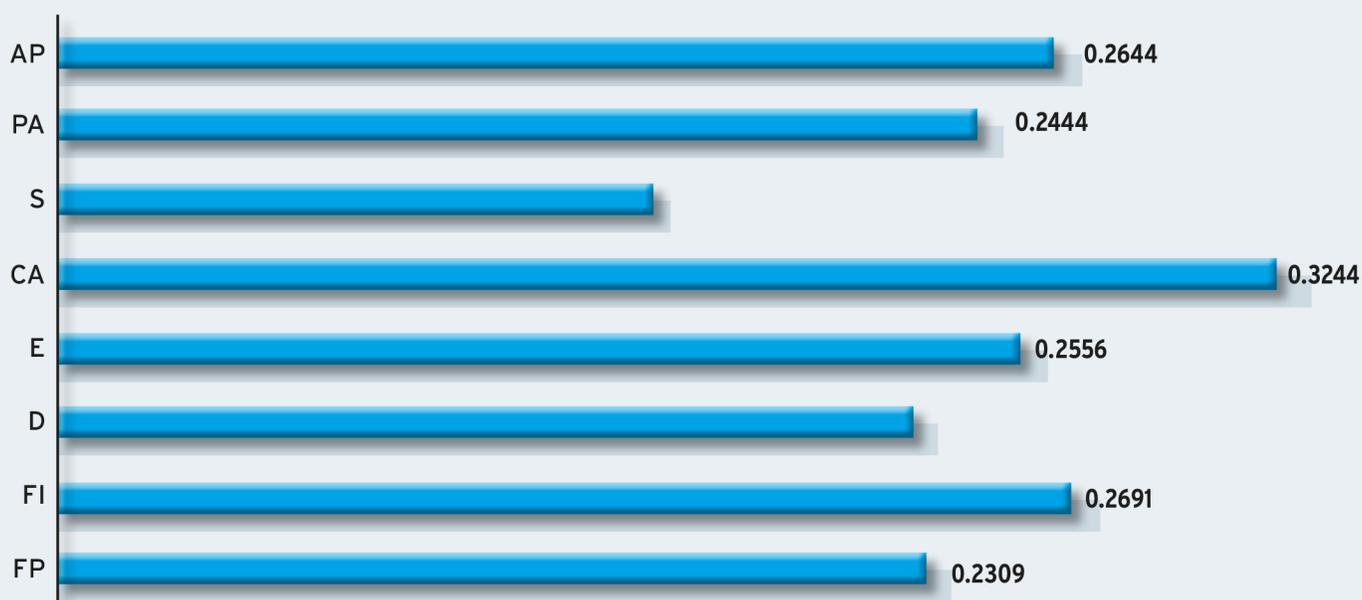


GRÁFICO 1

Evaluación de las dimensiones que conforman la tutoría.

TÉCNICA	VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS											
	SEXO		EDAD		SEMESTRE		TRABAJA		BECA		TUTORÍAS	
	Valor	Sig.	Valor	Sig.	Valor	Sig.	Valor	Sig.	Valor	Sig.	Valor	Sig.
FORMACIÓN PROFESIONAL	1.526	0.130	-0.243	0.015	-0.096	0.334	-0.279	0.781	-0.541	0.590	0.854	0.395
FORMACIÓN EN INVESTIGACIÓN	1.568	0.120	-0.013	0.893	0.066	0.486	-0.345	0.731	1.447	0.172	3.535	0.001
DOCENCIA	1.040	0.301	-0.120	0.205	0.002	0.983	-0.635	0.527	0.912	0.364	3.827	0.000
ENTRENAMIENTO	1.260	0.210	0.000	0.996	-0.029	0.754	-0.257	0.789	1.095	0.276	2.137	0.035
CONSEJERÍA ACADÉMICA	1.883	0.062	-0.145	0.130	-0.060	0.522	-0.409	0.683	0.804	0.423	2.188	0.031
SOCIALIZACIÓN	2.384	0.019	0.028	0.771	-0.081	0.393	0.000	1.000	1.084	0.281	0.684	0.495
PATROCINIO ACADÉMICO	0.586	0.559	-0.081	0.391	0.074	0.426	0.060	0.952	2.002	0.048	1.581	0.116
APOYO PSICOSOCIAL	0.651	0.516	-0.040	0.680	0.159	0.092	-0.016	0.987	2.915	0.004	3.070	0.003

TABLA 1

Relación de las variables sociodemográficas y las dimensiones de la tutoría.

población para la realización de esta investigación, llevándose a cabo un censo, definido como la "numeración completa de los elementos de la población u objetos de estudio" (Malhotra, 2008).

PARTICIPANTES

Los aplicadores para las encuestas fueron alumnos de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, en carácter de colaboradores de los trabajos de investigación. Las encuestas se realizaron del 1 de noviembre al 15 de diciembre de 2010, llevándose a cabo un censo a la población de alumnos que cursan la licenciatura en mercadotecnia. Del total de la población $N = 124$, el 63.7 % son mujeres y el 36.3 % restante hombres. Clasificados de acuerdo con el semestre que cursan, el 21.8 % pertenecen al primer semestre, 22.6 % al tercero, 21.0 % al quinto y el 32.3 % al octavo semestre. El 46.8 % afirma haber recibido tutorías en la Uamzm, mientras que la mayoría de los encuestados, el 53.2 %, afirma no haber recibido tutorías en la unidad. Del total de alumnos encuestados, solo el 10 % están becados.

El promedio de edad de los participantes es de 20.56 años, estableciéndose un rango que va desde los 17 años para la edad mínima y 30 años para la edad máxima. El 92.7 % de los estudiantes participantes del censo son solteros, el 5.6 % casados y un 1.6 % indicó distinto estado civil. Solo el 33.3 % de los estudiantes, además de estudiar, trabaja.

INSTRUMENTO

El instrumento fue elaborado a partir de la encuesta "autodiagnóstico sobre las funciones y actividades que realizan los tutores en educación superior en el marco de la sociedad", elaborada por la doctora Gabriela de la Cruz Flores (2010). Tras adaptarse a una perspectiva de diagnóstico del alumno, se procedió a recabar la información. Esta cubre las siguientes dimensiones: formación profesional (FP), formación en investigación (FI), docencia (D), entrenamiento (E), consejería académica (CA), socialización (S), patrocinio académico (PA) y apoyo psicosocial (AP).

Cada una de las dimensiones comprende distintos aspectos a partir de los cuales se define la opinión del alumno para cada una de estas dimensiones. Estas se evaluaron en dos

	Pearson	FP	FI	D	E	CA	S	PA	AP
FP	r	1.000	0.658**	0.468**	0.380**	0.388**	0.320**	0.229*	0.223*
	Sig.		0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.019	0.024
FI	r	0.658**	1.000	0.522**	0.526**	0.459**	0.387**	0.338**	0.530**
	Sig.	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
D	r	0.468**	0.522**	1.000	0.521**	0.393**	0.331**	0.312**	0.366**
	Sig.	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
E	r	0.380**	0.526**	0.521**	1.000	0.472**	0.318**	0.196*	0.415**
	Sig.	0.000	0.000	0.000		0.000	0.001	0.033	0.000
CA	r	0.388**	0.459**	0.393**	0.472**	1.000	0.440**	0.384**	0.284**
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.002
S	r	0.320**	0.387**	0.331**	0.318**	0.440**	1.000	0.565**	0.275**
	Sig.	0.001	0.000	0.000	0.001	0.000		0.000	0.003
PA	r	0.229*	0.338**	0.312**	0.196*	0.384**	0.565**	1.000	0.372**
	Sig.	0.019	0.000	0.001	0.033	0.000	0.000		0.000
AP	r	0.223*	0.530**	0.366**	0.415**	0.284**	0.275**	0.372**	1.000
	Sig.	0.024	0.000	0.000	0.000	0.002	0.003	0.000	

TABLA 2

Correlación de las dimensiones de la tutoría.

* La correlación es significativa solo a nivel de 0.05.

** La correlación es significativa a nivel de 0.01 y 0.05.

aspectos, su estado actual y el estado deseado, ambos de acuerdo con las consideraciones del alumno, midiendo el primer aspecto a través de una escala ordinal (Likert de 6 puntos).

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis descriptivo

Como se observa en el gráfico 1, las dimensiones que son consideradas como las que más se atienden en la unidad son consejería académica con 0.3244, formación en investigación con 0.2691 y apoyo psicosocial con 0.2644. El resto de las dimensiones se puntúan con valor bajo, siendo la menor la de socialización con 0.1583.

Análisis correlacional

HIPÓTESIS 1. Existe relación entre la puntuación de cada una de las dimensiones y las caracte-

rísticas sociodemográficas de los estudiantes.

Como se observa en la tabla 1, la mayoría de las características sociodemográficas no establecen diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones en que se evalúa la tutoría, sin embargo, la edad del estudiante está asociada a la dimensión formación profesional ($r = -0.243$, sig. 0.015), mientras que, si el alumno cuenta con beca o no, se asocia con el patrocinio académico ($r = 2.002$, sig. 0.048) y el apoyo psicosocial ($r = 2.915$, sig. 0.004). Si los alumnos estiman que reciben tutorías o no, es el aspecto que se encuentra asociado con más dimensiones: con la formación en investigación ($r = 3.535$, sig. 0.001), docencia ($r = 3.827$, sig. 0.000), entrenamiento ($r = 2.137$, sig. 0.035), consejería académica ($r = 2.188$, sig. 0.031) y apoyo psicosocial ($r = 3.070$, sig. 0.003).

HIPÓTESIS 2. Existe asociación entre las diferentes dimensiones de la tutoría.

La tabla 2 muestra la asociación entre cada una de las variables que constituyen el programa de tutorías. Se puede observar que todas las dimensiones consideradas están correlacionadas entre sí, con distintos grados de correlación. Según Salkind (1998) las correlaciones se consideran muy fuertes al ser mayor de 0.8, fuertes entre 0.6 y 0.8, moderadas entre 0.4 y 0.6, débiles entre 0.2 y 0.4 y menores a 0.2 muy débiles.

La correlación es fuerte entre las dimensiones formación en investigación y formación profesional ($r = 0.658$, sig.= 0.000), moderada para formación profesional y docencia ($r = 0.468$, sig.= 0.000), formación en investigación y docencia ($r = 0.522$, sig.= 0.000), formación en investigación y entrenamiento ($r = 0.526$, sig.= 0.000) y para formación en investigación y consejería académica ($r = 0.459$, sig.= 0.000), docencia y entrenamiento ($r = 0.521$, sig.= 0.000), entrenamiento y consejería académica ($r = 0.472$, sig.= 0.000), consejería académica y socialización ($r = 0.440$, sig.= 0.000), patrocinio académico y socialización ($r = 0.565$, sig.= 0.000), apoyo psicosocial y formación en investigación ($r = 0.530$, sig.= 0.000), apoyo psicosocial y entrenamiento ($r = 0.415$, sig.= 0.000).

El resto de las variables tiene correlaciones débiles y solo existe una correlación muy débil para la asociación entre las variables entrenamiento y patrocinio académico ($r = 0.196$ sig. = 0.033).

CONCLUSIONES

En términos generales, el programa de tutorías no ha recibido una evaluación satisfactoria ya que la puntuación media obtenida en las ocho dimensiones es baja. Esta situación se da debido a que solo poco menos de la mitad de los alumnos inscritos en la licenciatura reconoce haber

recibido tutorías, sin embargo, todos los estudiantes están considerados dentro del programa. Una media o alta puntuación de los pocos alumnos que reciben tutoría se ve disminuida por la baja puntuación de muchos más que no estiman haber recibido tutorías. Se tienen aciertos dentro del programa como en la dimensión consejería académica y formación investigadora.

Con respecto a las características sociodemográficas del estudiante, se encontró relación entre la edad con la dimensión formación profesional, y otra relación encontrada es si el alumno cuenta con beca, la cual se asocia con el patrocinio académico y el apoyo psicosocial.

En el contexto local de las ocho dimensiones, solo cinco son determinantes para que el estudiante considere si ha recibido tutorías y estas son: formación en investigación, docencia, entrenamiento, consejería académica y apoyo psicosocial. Las otras tres, que son formación profesional, patrocinio académico y socialización, aun cuando son parte de la tutoría, el estudiante no las reconoce como actividades dentro del programa y, por las características propias de estas dimensiones, el tutorado puede no esperarlas del tutor sino de un ente externo.

La correlación que existe entre todas las dimensiones de la tutoría indica que la tutoría, aun cuando la hemos evaluado en ocho invariantes, no se puede segmentar en la práctica, ya que una acción orientada a una dimensión impactará en otras, sin embargo, si una dimensión no se atiende impactará de manera negativa en las demás.

Esta información permitirá a la coordinación de tutorías en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media evaluar las acciones relativas a las tutorías realizadas hasta ahora, así como las metas que el programa propone, generando estrategias que integren al tutorado al programa, aprovechándolo en todas sus dimensiones.■

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbizu, F., Lobato, C., y Castillo, L. (2005). "Algunos modelos de abordaje de la tutoría universitaria", en *Revista de Psicodidáctica*. Universidad del País Vasco. [En línea]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/175/17514745002.pdf>. Fecha de consulta: 14 de abril de 2011.
- De la Cruz, G. (2010). "Acción tutorial en la educación superior". Curso impartido en la Uamzm, 28 y 29 de octubre de 2010.
- De la Cruz, G. y Abreu, L. (2004). "Roles de los tutores en los estudios de posgrado: construcción de un modelo teórico". Investigación presentada el 23 de junio de 2004 en el Primer Encuentro Nacional de Tutorías. [En línea]. Disponible en: http://www.anuies.mx/e_proyectos/html/pdf/tutorias/155.PDF. Fecha de consulta: 18 de mayo de 2011.
- De la Cruz, G., Díaz, F. y Abreu, L. (2010). "La labor tutorial en los estudios de posgrado, rúbricas para guiar su desempeño y evaluación", en *Revista Perfiles Educativos*. Issue-UNAM. [En línea]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/132/13214992006.pdf>. Fecha de consulta: 17 de mayo de 2011.
- De la Cruz, G., García, T. y Abreu, L. (2006). "Modelo integrador de la tutoría: de la dirección de tesis a la sociedad del conocimiento", en *Revista Mexicana de la Investigación Educativa*. Comie. [En línea]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/140/14003112.pdf>. Fecha de consulta: 17 de mayo de 2011.
- Díaz, M., García, E. y León, A. (2004). "Diagnóstico de hábitos de estudio en los alumnos de primer ingreso al nivel superior de la UAEM". Investigación presentada en el Primer Encuentro Nacional de Tutorías. [En línea]. Disponible en: <http://148.213.1.36/Documentos/Encuentro/PDF/10.pdf>. Fecha de consulta: 19 de mayo de 2011.
- Gómez, M. (2006). "El contexto del programa institucional de tutoría académica (Proinsa) en la UAEM", en *Revista Espacios Públicos*. Universidad Autónoma del Estado de México. [En línea]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/676/67601728.pdf>. Fecha de consulta: 29 de marzo de 2011.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*, 5a. ed., México: McGraw Hill.
- Lara, B. (2002). "Una aproximación al concepto de tutoría académica en el Centro Universitario de Ciencias de la Salud", en *Revista Investigación en Salud*. Universidad de Guadalajara. [En línea]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/142/14240106.pdf>. Fecha de consulta: 31 de marzo de 2011.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*, 5a. ed., México: Pearson/Prentice Hall.
- Romo, A. (2004). "Lo bueno y lo malo de las políticas educativas federales en el ejercicio de la tutoría en las IES". Investigación presentada en el Primer Encuentro Nacional de Tutorías. [En línea]. Disponible en: <http://148.213.1.36/Documentos/Encuentro/PDF/4.pdf>. Fecha de consulta: 18 de mayo de 2011.
- Salkind, J. (1998). *Métodos de investigación*, 3a. ed., México: Prentice Hall.
- Serna, A. y Cruces, G. (2004). "La tutoría académica desde la perspectiva de los alumnos". Investigación presentada en el Primer Encuentro Nacional de Tutorías. [En línea]. Disponible en: <http://148.213.1.36/Documentos/Encuentro/PDF/7.pdf>. Fecha de consulta: 19 de mayo de 2011.
- Waldo, M. (2002). "La tutoría académica (una opción en la formación integral del alumno)", en *Revista Conciencia Tecnológica*. Instituto Tecnológico de Aguascalientes. [En línea]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=94401901>. Fecha de consulta: 14 de abril de 2011.