

## **Ponencia**

### **Percepción de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua sobre la Función Tutorial.**

#### **Autores:**

Jesús Alberto Alvelais Nesbitt	<a href="mailto:jalnesrodigy.net.mx">jalnesrodigy.net.mx</a>
José Luis Coronado Quintana	<a href="mailto:jcoronadouach.mx">jcoronadouach.mx</a>
Eva Aurora Ortega Juárez	<a href="mailto:eortegaj@uach.mx">eortegaj@uach.mx</a>

#### Temática

#### **Desarrollo integral de los alumnos**

Nuevo Campus Universitario s/n  
Chihuahua, Chih. C.P. 31125  
Teléfono (614) 442 0010

Chihuahua, Chih. mayo de 2012

## **Resumen**

La tutoría es una de las funciones propias de los profesores, caracterizada por orientar y apoyar el desarrollo integral de los alumnos así como contribuir a abatir los problemas de reprobación, deserción y rezago. La naturaleza de esta investigación fue no experimental cuantitativa de tipo documental descriptiva con la finalidad de describir la **percepción** que los estudiantes universitarios tienen de la función tutorial en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Esta investigación no evalúa el programa de tutorías, ni mide tampoco su influencia en el desempeño académico de los estudiantes. Sólo habla del sentir de los alumnos, acerca de diferentes cuestiones con respecto a sus tutores. Se consultó la opinión de 350 estudiantes universitarios sobre el tema, en un cuestionario que presentaba para cada pregunta diversas opciones de respuesta. Los principales resultados que se obtuvieron muestran afirmaciones acerca de la cordialidad y capacidad del tutor para crear un clima de confianza y el respeto y atención en el trato con los alumnos; el **interés** que el tutor tiene en los problemas académicos y personales (según el estudiante) y la capacidad de escucha en esos problemas que manifiesta el alumno y que afectan su rendimiento. Considera afirmaciones que van desde la capacidad del tutor para resolver dudas académicas, orientarlo en metodologías y técnicas de estudio, capacidad para diagnosticar las dificultades y realizar acciones pertinentes para resolverlas, capacidad para estimular el estudio independiente, formación profesional en su especialidad y el dominio de métodos pedagógicos para la atención individual o grupal. Lo anterior también desde su punto de vista, faltaría confirmar si ha eficientado su desempeño académico. Explora la disposición por parte de los tutores para atender y mantener una comunicación permanente con el alumno, así como la facilidad para localizarlos. Incluye afirmaciones acerca del conocimiento que el tutor tiene sobre la normatividad institucional y los planes de estudio, orientación atinada en cuanto a selección de trayectorias académicas y canalización adecuada y oportuna del estudiante a instancias para su atención especializada. Se mide la satisfacción del alumno respecto al programa de tutorías, a la actuación del tutor, y la influencia de este programa sobre su desempeño académico y su integración a la institución.

**Palabras clave:** (Percepción, Tutorías, Universitarios, Universidad Autónoma de Chihuahua).

## Índice

	Página
Introducción	4
Antecedentes	5
Descripción del problema	6
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Marco Teórico	8
Justificación	12
Criterios Metodológicos	13
Resultados	14
Conclusiones	17
Bibliografía	20

## **Introducción**

Hoy día se plantean a los profesores desafíos muy importantes respecto a la utilización de nuevas formas de enseñar que posibiliten a los estudiantes la puesta en práctica de formas diferentes de aprender.

Esta nueva forma de enseñar nos exige una nueva planificación de la docencia, nuevas metodologías de enseñanza, nuevos sistemas de evaluación, así como la acción tutorial que tiene que llevar a cabo todo maestro universitario.

La Universidad del Siglo XXI es diferente a antaño, pues se adapta a las exigencias que los nuevos tiempos demandan; la relación entre profesor y alumno exige también cambios y, estos pasan (entre otros) por la orientación y la tutoría, que debe estar suficientemente reglada y con autonomía suficiente, de modo que su puesta en práctica incida de manera positiva en la formación de los universitarios. La tutoría constituye sin duda, uno de los temas de más actualidad e importancia en la docencia universitaria.

Es por eso que en los actuales planteamientos sobre la enseñanza universitaria aparece con una fuerza cada vez mayor la necesidad de prestar una atención particular a los procesos de aprendizaje desarrollados por el alumno. Esta nueva perspectiva, este nuevo enfoque de la enseñanza universitaria, está siendo un punto clave en la transformación de las universidades.

## **Antecedentes**

La Tutoría es reconocida por la Secretaría de Educación Pública (SEP) como una estrategia fundamental para alcanzar la calidad de la educación superior en el país. Esta decisión se sustenta en que un servicio de tutoría permite ser un elemento integrador del currículum, facilitando por un lado el aprendizaje individual e integral del alumno, y por el otro, contribuyendo con la indispensable retroalimentación. Este proceso de retroalimentación es necesario al plan de estudios, a la institución, así como a las actividades académicas de investigación y de gestión cuyas implicaciones en los servicios educativos son indiscutibles.

En el caso específico de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, el servicio de tutorías inició en el año del 2003 mediante la asignación de tres alumnos para cada uno de los siete tutores. Al paso del tiempo, el número de tutores aumentó al incluir a profesores de tiempo completo, de medio tiempo e incluso a maestros de hora clase, quienes en forma voluntaria decidieron colaborar en esa área o servicio.

La Coordinación de Tutorías (CT) ha tenido una importante transformación, pero sin olvidar que su propósito es mejorar la calidad del servicio brindado al tutorando; de esta manera, en el primer semestre del año 2005 se inauguraron nuevas instalaciones compuestas por cubículos debidamente equipados, que permitían atender al alumno en condiciones de comodidad y privacidad. En la actualidad se ofrece el servicio a 597 estudiantes. Sin embargo, el departamento de tutorías no ha desarrollado un instrumento para medir la calidad de su servicio hacia la población estudiantil. Por lo anterior se pensó conocer la percepción de los estudiantes acerca de la función tutorial.

Este esfuerzo atiende a las recomendaciones de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) así como a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) en el rubro de educación. En forma adicional, la atención personal a los estudiantes permitirá de acuerdo a estos lineamientos, abatir las cifras de deserción, reprobación y bajo rendimiento, y como consecuencia, se abrirán nuevas oportunidades para los estudiantes que, eventualmente, dejarían inconclusa su formación profesional, o la prolongación innecesariamente.

## **Descripción del problema**

En la Enseñanza Superior sucede que los profesores universitarios generalmente consideran que los estudiantes llegan a la universidad preparados para enfrentarse por sí mismos y a solas, a las exigencias que plantean los estudios que han elegido. Sin embargo comprobamos que no es así; la realidad es muy distinta y debemos tomar conciencia de ello; todos los estudiantes que acceden a los estudios universitarios necesitan, unos más otros menos ayuda, orientación, y no solo al inicio de los mismos, sino también durante toda la carrera; por ello cada día se hace más patente retomar y reformular uno de los componentes de la enseñanza universitaria, que es justamente el que abordamos en este estudio, el de la tutoría universitaria.

Por lo anterior, es de vital importancia que se conozca la percepción de los estudiantes universitarios acerca del tema de las tutorías y la función tutorial, pues solo así se hará lo necesario para que, en la medida de lo posible, logremos (los que somos tutores), incidir en el buen desarrollo académico, personal y profesional de los jóvenes universitarios.

**Objetivo general**

Conocer la percepción que los jóvenes universitarios de la FCA de la UACH, tienen de las tutorías por parte de sus maestros.

## **Marco teórico**

La tutoría, se conceptualiza como “un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o un grupo reducido de alumnos por parte de los académicos competentes y formados para esta función, apoyándose conceptualmente en las teorías del aprendizaje más que en las de enseñanza; dicho proceso de acompañamiento es de tipo académico para mejorar el rendimiento académico, solucionar problemas escolares, promover hábitos de estudio, trabajo, reflexión y convivencia social” es diferente de otras intervenciones pedagógicas como la docencia y la asesoría; la tutoría es permanente, centrada en los procesos de aprendizaje, de apoyo para los procesos cognitivos y afectivos en función de la identificación de problemas en el estudiante. Boza, A. (2001)

A nivel educativo, la función tutorial forma parte de la tarea de los docentes. Se entiende como un **elemento individualizador y personalizado** que tiende a reconocer la diversidad del alumnado. Álvarez. (2002)

Por lo general, la tutoría va más allá de la instrucción formal y abarca todas las experiencias que permiten alcanzar una educación integral. El tutor no se limita a transmitir los conocimientos incluidos en un plan de estudios, sino que trabaja para **fomentar actitudes y valores positivos en el joven.**

La tutoría es entendida como un **proceso de acompañamiento** durante la formación de los estudiantes que se lleva a cabo mediante la atención personalizada. Algunos de sus objetivos son la solución de los problemas escolares y el mejoramiento de la convivencia social.

La tutoría también busca reducir los índices de reprobación y disminuir las tasas de abandono de los estudios. Se utiliza para brindar **enseñanza compensatoria o complementaria** a aquellos estudiantes que presentan dificultades en el aprendizaje o que no logran participar con éxito de los programas de enseñanza regular.

Es importante tener en cuenta que un tutor no debe aportar respuestas, sino que tiene que apoyar al alumno en la resolución de los problemas.



Denominamos “tutoría” al encuentro o reunión entre un docente y uno o varios de sus estudiantes con la finalidad de intercambiar información, analizar, orientar o valorar un problema o proyecto, debatir un tema, discutir un asunto útil para el desarrollo académico y personal del estudiante.

### **Características principales de las tutorías** Beltrán, J. y Suárez, J. (2003)

**Tienen un carácter dinámico.** Dado que el alumno se encuentra en constante atención a sus cambios como alumno y al diseño de acciones orientadas a desarrollar capacidades, habilidades y potencialidades que fortalezcan su autonomía.

**Tienen un carácter preventivo.** Orienta sus acciones a trabajar temas que lleven al joven a desarrollar factores de protección y competencias adecuadas para actuar saludablemente frente a situaciones problemáticas o de riesgo. La prevención es el enfoque principal de la tutoría, sin embargo, no deja de lado la necesidad de tener una intervención frente a problemáticas ya dadas.

**Tiene que formar parte de manera explícita de los Programas de Estudio Institucionales** y establecer las competencias propias de su acción.

**Su evaluación es continua.** A través de la observación de las manifestaciones y cambios positivos que vaya evidenciando el alumno. Beltrán, J. y Suárez, J. (2003)

Es importante brindar un programa de salud integral que implique abordar aspectos biológicos, psicológicos y sociales del estudiante, donde se contempla dar atención mediante asesorías en: prevención de adicciones, iniciativa que parte del supuesto de la educación como una acción preventiva de las adicciones y comprende cualquier medida que tienda a desarrollar en los individuos, particularmente en los jóvenes, la capacidad, la actitud y la voluntad de evitar el consumo de cualesquiera de las drogas que causan dependencia; salud sexual orientar sobre la expresión responsable de la sexualidad e informar sobre medidas preventivas en relación a las enfermedades de transmisión sexual, bajo la línea de prevención de riesgos, de tal forma que no se vean truncados sus proyectos de vida personales y profesionales; salud alimentaria sensibilizar y promover hábitos alimenticios sanos y estilos de vida saludables.

A través de la tutoría, se orienta y apoya al alumno en nuevas metodologías de trabajo y estudio, se informa sobre aspectos académico-administrativos que debe tener en cuenta en las decisiones sobre la trayectoria escolar.

Cabe señalar que la tutoría no intenta suplantar a la docencia sino que más bien la viene a complementar y a enriquecer como una forma de atención centrada en el estudiante.

Se pretende que con la tutoría se pueda intervenir en áreas importantes para el desarrollo del estudiante, como lo es el área Psicopedagógica, donde se busca atender aspectos que impacten en su desempeño académico e incidir en el desarrollo de habilidades de aprendizaje y el área de orientación profesional, donde se pretende apoyar el perfil del futuro egresado y orientarlo en su vinculación con el contexto laboral.

La tutoría y la orientación de los alumnos/as universitarios se viene realizando con normalidad en diferentes etapas; así podemos constatar (Álvarez, M. y Bizquerra, R. 1996) que se lleva a cabo con alumnos antes de iniciar sus estudios superiores, en los primeros cursos de la carrera, a lo largo de ésta y al finalizar la misma, abarcando todos los ámbitos de actuación, es decir, el académico, el educativo, el profesional y el personal; bien es verdad que en cada país se incide más o menos en uno u otro aspecto.

Que la tutoría es una de las actividades educativas que en la actualidad está adquiriendo mayor protagonismo, dentro de las mejoras que plantea nuestro marco educativo universitario actual, nadie lo pone en duda. Y es precisamente en este nuevo marco, en el que se apuesta por la calidad de la enseñanza, en el que la tutoría universitaria se asienta con fuerza cuando se definen y analizan las competencias del profesor universitario.

Las modalidades dentro de las cuales el docente tutor puede dar la tutoría los estudiantes son:

Tutoría Individual. Se basa en la atención personalizada a un estudiante por parte del tutor. En este tipo de tutoría se atienden las áreas afectivas, psicopedagógicas y socio-profesional, de tal forma que se favorezca su desarrollo académico y personal. Su carácter personalizado facilita la

identificación de las necesidades particulares del estudiante y así poder orientarlo sobre la mejor forma de superar sus dificultades y aprovechar sus potencialidades.

**Tutoría Grupal.** Consiste en brindar atención a un grupo de estudiantes. En este tipo de tutoría se favorece la interacción de los estudiantes con el tutor y estimular en los estudiantes el conocimiento y aceptación de sí mismo, la construcción de valores, actitudes y hábitos positivos que favorezcan su trabajo escolar y su formación integral; a través del desarrollo de una metodología de estudio y trabajo apropiada para las exigencias de la carrera y el fomento de actitudes participativas y habilidades sociales que faciliten su integración al entorno escolar y socio cultural.

## **Justificación**

La orientación educativa es considerada como parte de la función docente, donde el profesor no es sólo instructor o un facilitador, que favorece el aprendizaje a los alumnos. Su labor incluye algo más... **educar**, dentro del binomio información - formación, lo que significa, entre otros aspectos el guiar, asesorar, asistir, orientar.

El papel docente del profesor, a quien se demanda que actúe no sólo como transmisor de los contenidos del programa sino como facilitador del aprendizaje de sus estudiantes, debe cambiar, al tiempo que debe incorporar progresivamente nuevos dispositivos tecnológicos (tales como Internet, correo electrónico, multimedia, etc.) que han relativizado los sistemas tradicionales de enseñanza, implantando (en este nuevo escenario tecnológico) nuevos sistemas de formación en formatos semipresenciales o a distancia, lo que ha generado la necesidad de establecer nuevos sistemas de supervisión y tutoría para los estudiantes.

La tarea de un tutor no puede ni debe ser meramente académica, los límites de la intervención de un tutor hacia sus tutorandos marca el nivel de conocimiento de lo que es la tutoría, así como el nivel de confianza que el primero dé a sus estudiantes. Sabemos que los tutores por venir de diferentes disciplinas no están preparados muchas veces para hacer frente a todas las diversas problemáticas que un alumno puede traer, es por ello que la formación como tutor es muy importante; no obstante y por mucha preparación que se tenga como tutor, sabemos que la parte afectiva es de suma importancia, es decir la empatía auténtica y el afecto que uno pueda sentir realmente, son elementos fundamentales para una tutoría exitosa. La demostración de cariño e interés por parte de un tutor hacia los muchachos es de gran valía y trascendencia en la autoestima y por ende en las futuras acciones de los adolescentes.

### **Criterios Metodológicos**

La naturaleza de esta investigación fue no experimental, cuantitativa, de tipo documental y descriptiva con la finalidad de conocer la percepción que los jóvenes universitarios de la FCA de la UACH, tienen de la tutoría y la función tutorial.

Se obtuvo la información a través de la aplicación de 350 encuestas aplicadas a alumnos de primer a noveno semestre de cualquiera de las carreras que ofrece la facultad en el semestre enero– junio 2012.

Con los datos obtenidos se elaboraron gráficas, mismas que fueron analizadas tanto por el equipo participante, como por las autoridades académicas. De igual manera se realizaron visitas a diferentes grupos para conocer los puntos de vista de los jóvenes y sus aportaciones también forman parte de las conclusiones.

## Resultados

Los principales resultados que se obtuvieron muestran afirmaciones acerca de la cordialidad y capacidad del tutor para crear un clima de confianza y el respeto y atención en el trato con los alumnos; el **interés** que el tutor tiene en los problemas académicos y personales y la capacidad de escucha en esos problemas que manifiesta el alumno y que afectan su rendimiento.

Esta investigación, **solamente** intenta detectar la **percepción** que, de los tutores, tienen los alumnos. Su percepción acerca de la función tutorial, cómo es que los ve... cuánto le ha ayudado en su vida de estudiante... mide la satisfacción del alumno respecto su “sentimiento”, a la actuación del tutor...los estudiantes conocen el programa tutorial, solo lo utilizan... esta investigación no mide la influencia de este programa sobre su desempeño académico y su integración a la institución. Es tema de otra investigación MEDIR si académicamente lo ha logrado. Considera afirmaciones que van desde la capacidad del tutor ( lo que él piensa) para resolver dudas académicas, orientarlo en metodologías y técnicas de estudio, capacidad para diagnosticar las dificultades y realizar acciones pertinentes para resolverlas, capacidad para estimular el estudio independiente, formación profesional en su especialidad y el dominio de métodos pedagógicos para la atención individual o grupal. Solo mide pues sus “sentimientos”, lo que “siente” o lo que él “percibe”. Falta MEDIR realmente en base a su desempeño académico, los resultados. Perdón, ese es tema de otra investigación.

Explora la disposición por parte de los tutores para atender y mantener una comunicación permanente con el alumno, así como la facilidad para localizarlos. Incluye afirmaciones acerca del conocimiento que el tutor tiene sobre la normatividad institucional y los planes de estudio, orientación atinada en cuanto a selección de trayectorias académicas y canalización adecuada y oportuna del estudiante a instancias para su atención especializada. Se mide la satisfacción del alumno respecto al programa de tutorías, a la actuación del tutor, y la influencia de este programa sobre su desempeño académico y su integración a la institución.

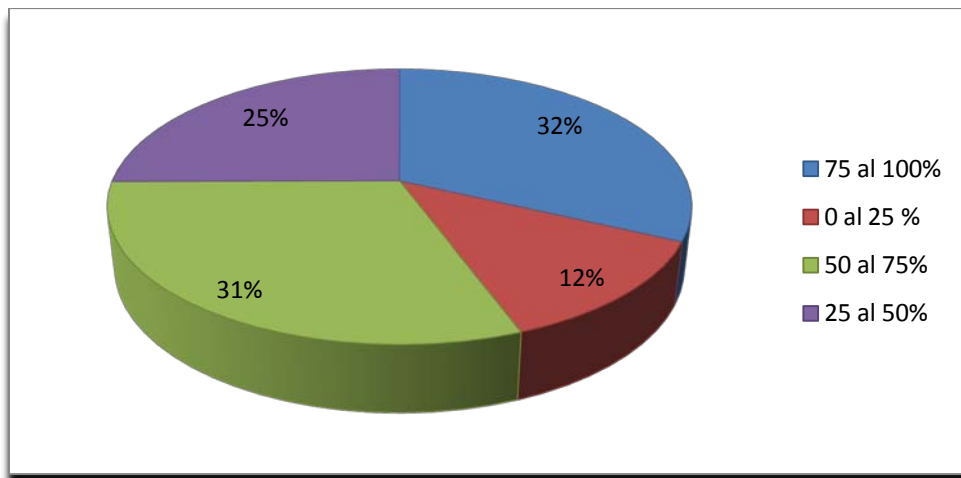
La verdad es que la percepción de los jóvenes universitarios es muy favorable. La mayoría de ellos se expresan positivamente de sus tutores. Sienten que en general han recibido mucha ayuda y además sienten también que, en mucho, gracias a ellos han logrado superar obstáculos que

solos no hubieran podido. Si bien es cierto la opinión de los muchachos en general es muy satisfactoria, hay mucho por hacer.

Sabedores de la importancia que en la educación universitaria tiene la función tutorial y apoyados al 100% por nuestras autoridades académicas y en particular por nuestro Director, nuestro compromiso será ser mejores cada día.

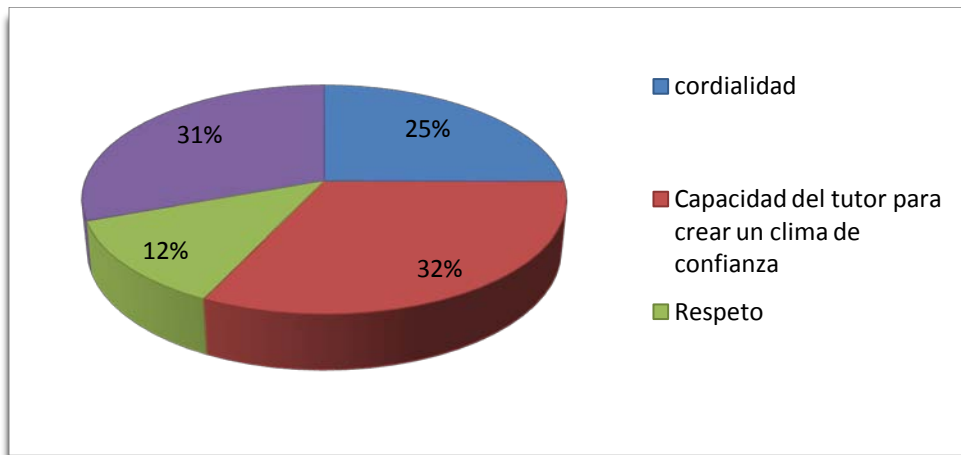
**Gráfica No. 1**

**Cuánto ha mejorado mi vida académica a partir de mi tutor**



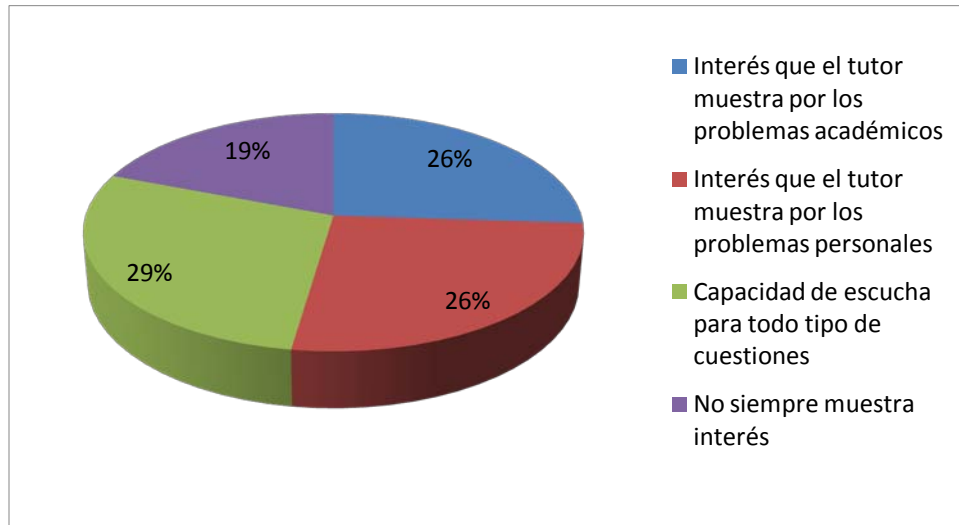
**Gráfica No. 2**

**Actitud empática por parte de los tutores**



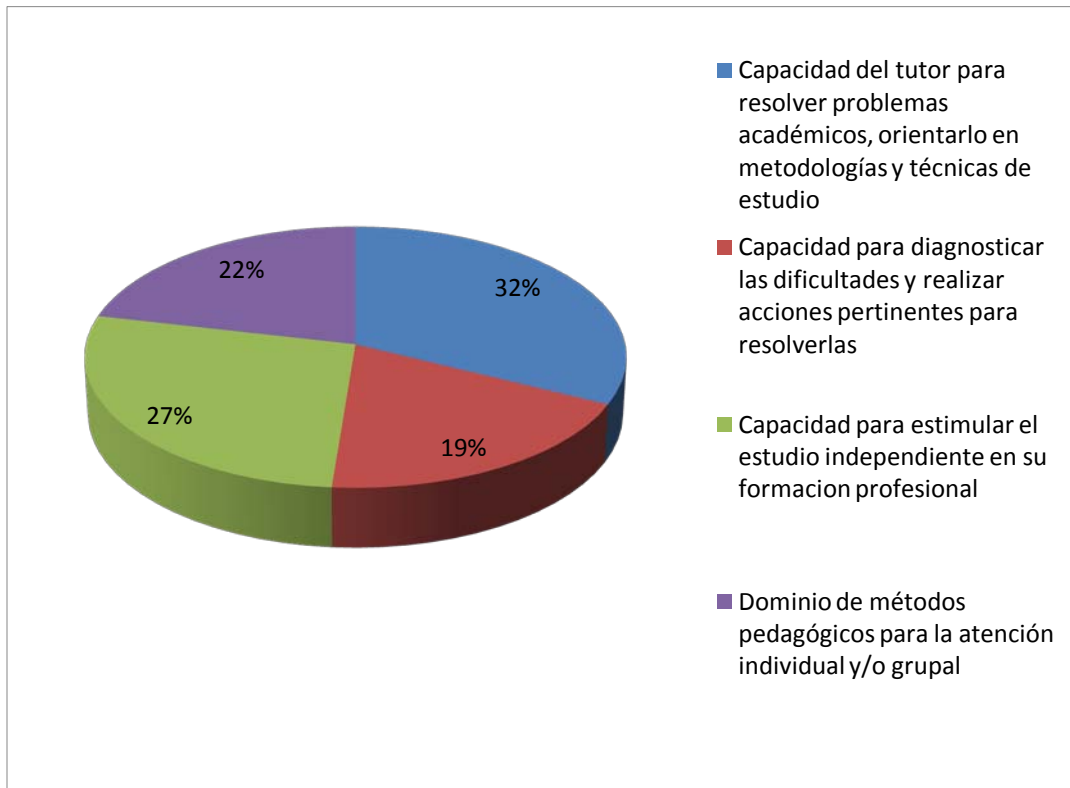
**Gráfica No. 3**

**Compromiso con la actividad tutorial**



**Gráfica No. 4**

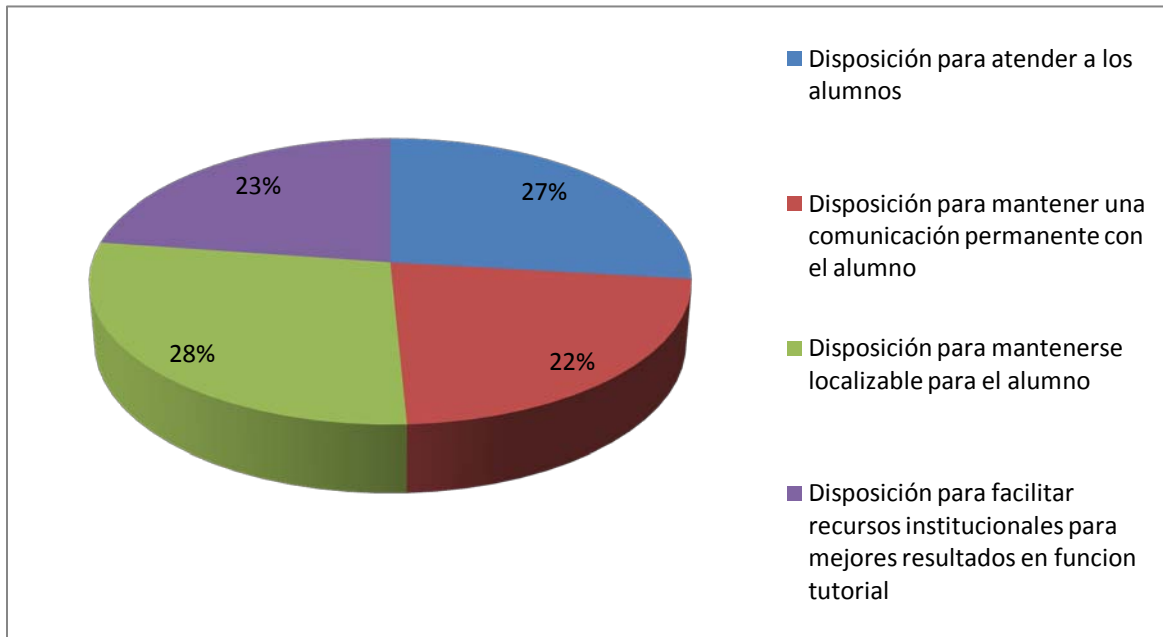
**Capacidad para la acción tutorial**





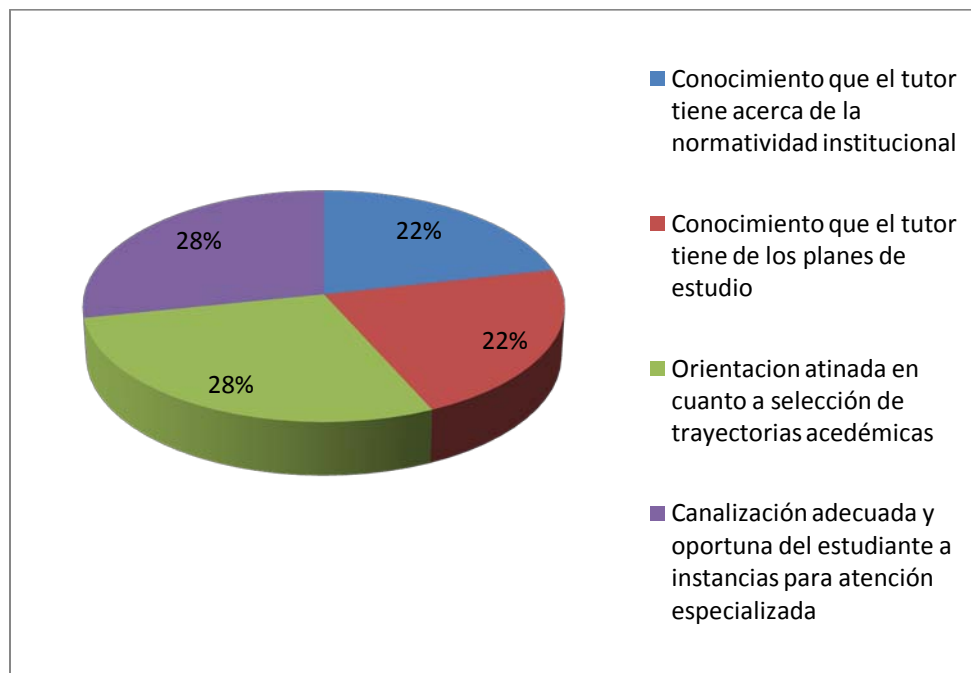
**Gráfica No. 5**

**Disposición para atender a los alumnos**



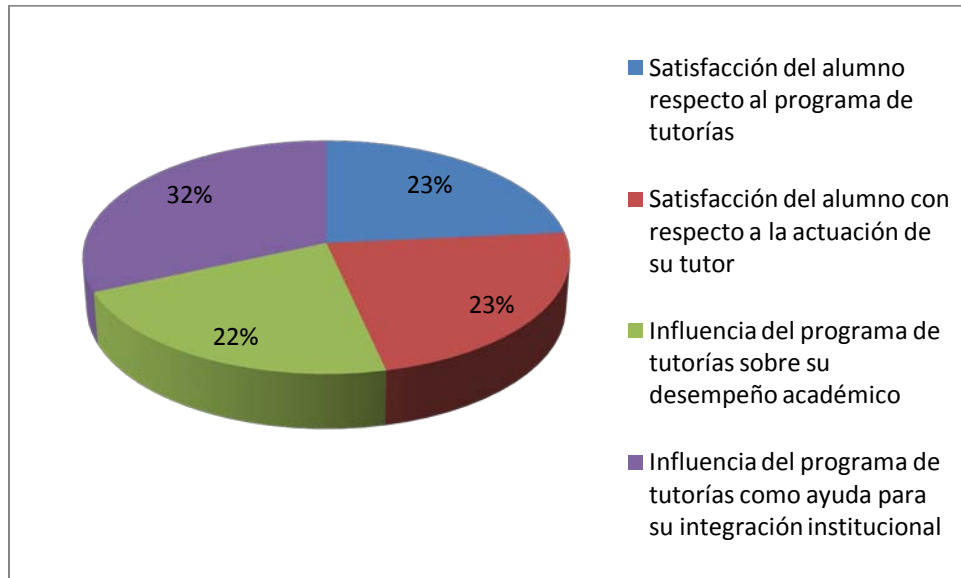
**Gráfica No. 6**

**Capacidad de los tutores para orientar a los alumnos en decisiones académicas**



### Gráfica No. 7

#### Satisfacción general por parte del joven estudiante



## **Conclusiones**

La tutoría es el acompañamiento y apoyo a los estudiantes para que logren el éxito escolar y personal, es decir tengan una educación y formación que los haga obtener su desarrollo integral, mediante estrategias educativas que apoyen al proceso formativo, considerando siempre y en todo momento al alumno como el centro de todo el proceso. La tutoría constituye un recurso para acelerar esta transformación, sin embargo, asumir la decisión de utilizarla en toda su extensión y aprovechar su gran potencial, exige capacitación y colaboración por parte de los distintos actores universitarios. La tutoría en cualquier modalidad, debe buscar atender a las características particulares de cada alumno y siempre debe darse en términos de elevada confidencialidad y respeto, buscando que el alumno se responsabilice de su propio proceso de aprendizaje mediante la toma de conciencia de su libertad y de su compromiso con él y con la sociedad.

### **La tutoría puede y debe por tanto:**

1. Apoyar a los alumnos en el desarrollo de una metodología de estudio y trabajo apropiado para un buen desempeño escolar.
2. Crear un clima de confianza que permita conocer otros aspectos de la vida personal que influyen directa o indirectamente en su desempeño escolar.
3. Señalar y sugerir actividades extracurriculares para favorecer un desarrollo profesional integral.
4. Brindar información académico- administrativa pertinente y oportuna.
5. Orientar a los estudiantes para que puedan tener diversas formas de resolver sus problemas dentro del contexto escolar.
6. Ayudarlos a comprender las características del plan de estudios y las opciones de trayectoria.
7. Inducirlo a que adquieran técnicas adecuadas de lectura, comprensión y redacción.
8. Aprendan a desarrollar sus propias estrategias de estudio.
9. Sepan superar las dificultades en el aprendizaje y rendimiento académicos.
10. Organizarse de acuerdo con los recursos, capacidades y expectativas personales, familiares y de la universidad.
11. Recibir retroalimentación en aspectos relacionados con su estabilidad emocional y su actitud.
12. Hacer la adecuada distribución del tiempo de acuerdo a sus necesidades y capacidades.

## Consultas Bibliográficas

1. Albadalejo, J.J. (1999): La tutoría: 1º y 2º de ESO. Alicante: Disgrafos
2. Alguacil, M. (2000): Tutoría (I a IV, 1º a 4º ESO). Barcelona: Claret
3. Alonso Tapia, J. (1997): Motivar para aprender. Barcelona: Edebé
4. Álvarez Pérez, L. (2000): La diversidad en la práctica educativa: modelos de orientación y tutoría. Madrid: CCS
5. Álvarez, M. y Bizquerra, R. (1996): Manual de orientación y tutoría. Barcelona: Praxis
6. Álvarez, V. Lázaro, A. (2002) (Coordinadores) Calidad de las universidades y orientación universitaria. Archidona (Málaga), Aljibe
7. Anzieu, D. (1997): Dinámica de grupos pequeños. Buenos Aires: Kapeluz
8. Arnaiz, J. y otro (1995): La tutoría organización y tareas. Barcelona: Grao
9. Álvarez, V. y Otros. (2000) Propuesta del profesorado bien evaluado para potenciar el aprendizaje de los estudiantes. Sevilla
10. Arévalo León Luz Elena – Facultad de Químico Farmacobiología de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Correo electrónico [lealy43@hotmail.com](mailto:lealy43@hotmail.com)
11. Beltrán, J. y Suárez, J. (2003) El quehacer tutorial. Guía de trabajo. Xalapa: Universidad Veracruzana
12. Boza, A. (2001): Ser profesor, ser tutor: orientación educativa para docentes. Huelva: Hergué
13. Brunet, J.J. (2000): Tutoría con adolescentes: técnicas para mejorar las relaciones interpersonales a lo largo del curso. Madrid: San Pío X
14. Brunet, J.J. y Negro, J.L. (1984): Tutoría con adolescentes. Madrid: San Pío X
15. Campoy, T.J. Y Pantoja, A. (2000): Orientación y calidad docente, pautas y estrategias para el tutor. Madrid: EOS
16. Gómez, C.; García, A Y Alonso, P. (1991): Programa de Técnicas de Trabajo Intelectual. Procedimientos para aprender a aprender. Madrid: EOS
17. Lázaro, A. y Asensi, J. (1987): Manual de orientación escolar y tutoría. Madrid: Narcea
18. Mora, J.A. (1984): Acción tutorial y orientación educativa. Madrid: Narea
19. Pisano Báez Jaqueline – Facultad de Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. [qfbjpb@yahoo.com.mx](mailto:qfbjpb@yahoo.com.mx) y [japiag98@hotmail.com](mailto:japiag98@hotmail.com)

**NOTA:** No se reflejan todos los autores en el desarrollo del trabajo, pues solo fueron de consulta. Sólo se mencionan los autores de los que se toman párrafos y por eso se les da crédito. Los demás solo fueron utilizados como consulta del tema.