

## ÍNDICE

RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I: LA TUTORÍA ACADÉMICA.....	8
1.1 La definición de Tutoría.....	8
1.2 La importancia de la Tutoría Académica.....	11
1.3 Los antecedentes históricos de los modelos tutoriales.....	13
1.4 La Tutoría en los estudios de Licenciatura en México.....	14
1.5 La Tutoría Académica en la Universidad Autónoma del Estado de México.....	16
1.5.1 El Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA).....	17
1.6 La Tutoría Académica en la Facultad de Química de la UAEMéx.....	18
1.7 El Sistema Institucional de Tutoría Académica.....	19
1.8 El tutor, actor central de la transformación institucional.....	20
1.8.1 El Perfil del Tutor.....	20
1.8.2 Las funciones del Tutor.....	22
1.8.3 El tutorado: centro del proceso educativo.....	23
CAPÍTULO II: LA EVALUACIÓN DE LA TUTORÍA ACADÉMICA.....	27
2.1 Los criterios e indicadores generales para la Evaluación de la Tutoría.....	27
2.2 La Evaluación de la Acción Tutorial en el mundo.....	31
2.3 La Evaluación de la Acción Tutorial en México.....	32
2.4 La Evaluación de la Acción Tutorial dentro de la UAEMéx.....	36
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	39
CAPÍTULO IV: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	43
4.1 Apartado A. Apreciación de tutorados.....	43
4.2 Apartado B. Apreciación de tutores.....	64

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	79
CAPÍTULO VI: SUGERENCIAS.....	80
ANEXOS.....	82
Anexo 1. Cuestionario aplicado a Tutorados.....	82
Anexo 2. Cuestionario aplicado a Tutores.....	86
BIBLIOGRAFÍA.....	90

## RESUMEN

Los cambios en el ámbito donde opera la educación superior están obligando a redirigir el tipo de ofrecimiento que sobre orientación académica y apoyo al estudiante ofertan las instituciones universitarias. La implantación y desarrollo de programas de tutoría en las instituciones de enseñanza superior con diferentes y muy particulares características, es ya una realidad y constituye, además, una experiencia reconocida y útil para continuar un trabajo que, en este país y en las condiciones en las que operan las políticas educativas, no sólo se considera urgente, sino susceptible de ser mejorado y extendido.

Para lograrlo se precisa de su conocimiento, esfuerzo que implica un trabajo sistematizado de evaluación de sus diferentes dimensiones, actores y propuestas, basado en el levantamiento de información y análisis sobre los efectos provocados o los alcances por la ejecución de muy diversas acciones. La Facultad de Química de la Universidad Autónoma del Estado de México requiere de herramientas que permitan cumplir con la misión de ofrecer una educación superior de calidad en el área de la Química, a través de un modelo educativo flexible e innovador, que contribuya a una formación integral en la que los egresados respondan en forma competitiva a los requerimientos necesarios que eleven la calidad de vida.

Este organismo académico ha incorporado el Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA) desde el año 2001, como un recurso necesario para llevar a cabo el modelo por competencias que es parte de las reformas educativas actuales en todos los niveles académicos. A casi doce años de su instauración, se hace necesaria una evaluación, por medio de la aplicación de cuestionarios a sus protagonistas: tutores y tutorados que permitan conocer las fortalezas y debilidades del programa, para que a partir de los resultados se tomen las decisiones y se intervenga de manera oportuna. Evidentemente, el resultado oportuno debe servir para informar a los implicados, sean estudiantes, docentes, autoridades de la institución y demás interesados. Igualmente, para orientar el

diseño de políticas, de estrategias y de instrumentos que apoyen el desarrollo de mejores programas institucionales y lo que de ellos derive.

Los resultados de esta investigación muestran que la mayoría de tutorados se encuentra a gusto con su tutor académico. Así mismo, la mayoría de tutores confiesan que son capaces de ejercer debidamente las funciones propias de un tutor. Sin embargo, también se muestra que a pesar de ser minoría, existen tutorados que están a disgusto con su tutor académico y tutores que no están totalmente de acuerdo con el hecho de cumplir debidamente sus funciones, por lo que fueron determinadas las fortalezas y debilidades del programa para la toma de decisiones e intervención oportuna.

## INTRODUCCIÓN

La Facultad de Química de la Universidad Autónoma del Estado de México requiere de herramientas que permitan ofrecer una educación superior de calidad en el área de la Química, a través de un modelo educativo flexible e innovador, que contribuya a una formación integral en la que los egresados respondan en forma competitiva a los requerimientos necesarios que eleven la calidad de vida. Este organismo académico ha incorporado el Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA) desde el año 2001, como un recurso necesario para operar el modelo educativo por competencias. A casi doce años de su instauración, se requiere de una evaluación, por medio de la aplicación de cuestionarios a los personajes medulares de la Tutoría Académica: los tutores y tutorados, para conocer las fortalezas y debilidades del programa y a partir de los resultados obtenidos, se tomen decisiones y se intervenga de manera oportuna.

El objetivo principal de este trabajo consiste en: “Evaluar el Programa Institucional de Tutoría Académica de la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx”, la importancia radica en que de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de cuestionarios a tutores y tutorados, puedan ser identificadas las fortalezas y debilidades del programa y con base a ello, proponer acciones que eleven la calidad de éste.

El presente trabajo de investigación consta de seis capítulos. El primero se titula “La Tutoría Académica”, donde se describe: la definición de Tutoría Académica de acuerdo a diversos autores, su importancia dentro de la educación superior mexicana, los antecedentes históricos de los modelos tutoriales en México y en el mundo. Más adelante, se habla de la Tutoría Académica como una herramienta en los estudios de Licenciatura en México, en la Universidad Autónoma del Estado de México y aún más específico, en la Facultad de Química, tocando como punto importante, el Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA), programa creado con el objetivo de brindar apoyo a las actividades relacionadas con la

Tutoría Académica realizadas dentro de este Organismo Académico. Se habla del Sistema Institucional de Tutoría Académica (SITA) y de los personajes medulares dentro de ésta: el tutor académico, hablando del perfil y funciones que debe de cubrir, y el tutorado.

El segundo capítulo titulado: “La Evaluación de la Tutoría Académica”, describe los criterios e indicadores generales para realizar la Evaluación de la Tutoría Académica, así como también lo que se conoce en México y en el mundo de la Evaluación de la Acción Tutorial. Dentro de este capítulo se menciona el proceso de evaluación de los programas de Tutoría Académica en cada Organismo Académico dentro de la Universidad Autónoma del Estado de México, las fases que comprenden este proceso, y las decisiones que deben tomarse después de realizar la evaluación.

El tercer capítulo describe la Metodología que se llevó a cabo al realizar esta investigación, se especifica el tipo de estudio realizado, la pregunta de investigación planteada al inicio del trabajo, se describe la hipótesis, objetivos general y específicos.

En el cuarto capítulo titulado “Descripción de Resultados”, se interpretan todas y cada una de las preguntas de los cuestionarios aplicados mediante el uso de tablas y gráficas. El capítulo consta de dos apartados, el primero donde se estudian los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a 75 alumnos de 9º semestre de la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo; en el segundo apartado, se analizan los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a 22 profesores que son tutores de los alumnos de la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo del 9º semestre. El capítulo termina enlistando las fortalezas y debilidades del Programa consideradas a partir de los resultados obtenidos.

En el quinto capítulo contiene las conclusiones a las que se llega después de haber realizado la investigación, de acuerdo a los objetivos general y específicos

planteados al inicio. El capítulo concluye afirmando la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

El capítulo seis titulado “Sugerencias”, resume las principales observaciones propuestas por tutores y tutorados encuestados, en virtud de mejorar la eficiencia del Programa de Tutorías. Por otro lado, se plantean las recomendaciones que señala la autora Alejandra Romo en su obra titulada “*La incorporación de los programas de tutoría en las instituciones de educación superior*” (2005), para alcanzar una exitosa práctica profesional a través de una mejor instrumentación de programas de tutoría.

El trabajo de investigación termina con un apartado de anexos, que incluye una copia del cuestionario aplicado a los tutorados, y una copia del cuestionario aplicado a tutores. Por último se encuentra el apartado de la bibliografía consultada para realizar el presente trabajo de investigación.

Los resultados de esta investigación muestran que la mayoría de tutorados se encuentra a gusto con su tutor académico, con el cual han trabajado durante sus estudios de Licenciatura viéndose positivamente reflejado en su rendimiento y aprovechamiento escolar. Así mismo, la mayoría de tutores confiesan que son capaces de ejercer debidamente las funciones propias de un tutor. Por otro lado, los resultados también muestran que a pesar de ser minoría, existen tutorados que están a disgusto con su tutor académico y tutores que no están totalmente de acuerdo con el hecho de cumplir debidamente sus funciones, por lo que fueron determinadas las fortalezas y debilidades del programa para la toma de decisiones e intervención oportuna.

## CAPÍTULO I: LA TUTORÍA ACADÉMICA

### 1.1 La definición de Tutoría

La primera tarea, antes de plantear la necesidad de impulsar la creación de un programa formal de tutoría en las Instituciones de Educación Superior (IES), consiste en definir el término tutoría. El grupo de trabajo, reunido en torno al cumplimiento de este serio compromiso, consideró la necesidad de adoptar una definición de tutoría en la que todos sus miembros estuvieran de acuerdo, (ANUIES, 2001: 42).

Según el *Diccionario de la Lengua Española* (editado en 1992 por la Real Academia Española) el tutor es la persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o de una asignatura. La misma fuente señala que la acción de la tutoría es un método de enseñanza por medio del cual un estudiante o un grupo pequeño de estudiantes reciben educación personalizada e individualizada de parte de un profesor.

La tutoría se utiliza, principalmente, para proporcionar enseñanza compensativa o complementaria a los estudiantes que tengan dificultades para aprender mediante los métodos convencionales o que tienen necesidades especiales que les impiden participar en un programa de enseñanza regular. La tutoría se lleva a cabo comúnmente, durante o después de la jornada escolar ordinaria y por obra de alguien que no es el maestro regular de los estudiantes, (*Enciclopedia Internacional de la Educación*).

El libro *Programas Institucionales de Tutoría* (2001) cita a Alcántara Santuario (1990), quien describe que la tutoría se considera también una forma de atención educativa donde el profesor apoya a un estudiante o a un grupo pequeño de estudiantes de una manera sistemática, por medio de la estructuración de objetivos, programas, organización por áreas, técnicas de enseñanza apropiadas



e integración de grupos conforme a ciertos criterios y mecanismos de monitoreo y control, entre otros.

El tutor juega un papel importante en el proyecto educativo, ya que apoya a los alumnos en actitudes como las de crear en ellos la necesidad de capacitarse, de explorar aptitudes: de mejorar su aprendizaje y tomar conciencia, de manera responsable, de su futuro. La tarea del tutor, entonces, consiste en estimular las capacidades y procesos de pensamiento, de toma de decisiones y de resolución de problemas, (ANUIES, 2001: 42).

En *Programas Institucionales de Tutoría* (2001) se cita a *Memoria Nuevas Tendencias de la Educación* (1996), donde se menciona que la tutoría debe ofrecerse a lo largo de los diferentes niveles de la universidad; vincular a las diversas instancias y personas que participan en el proceso educativo; atender a las características particulares de cada alumno; darse en términos de elevada confidencialidad y respeto; y buscar 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 los demás.

Latapí Sarre (1988) en *Programas Institucionales de Tutoría* (2001) subraya que la tutoría propicia una relación pedagógica diferente a la propuesta por la docencia cuando se ejerce ante grupos numerosos. En ese caso, el profesor asume el papel de un consejero o un “compañero mayor”, ahí, el ambiente es mucho más relajado y amigable. Además, las condiciones del espacio físico, en donde tiene lugar la relación pedagógica, deben ser más acogedoras.

La tutoría entendida como una modalidad de la actividad docente, que comprende un conjunto sistematizado de acciones de carácter académico y personal, brindada por el tutor al alumno cuando éste último está a su cargo en momentos de duda o cuando enfrenta problemas, permite al estudiante:

- 1) Conocer diversas formas de resolver sus problemas dentro del contexto escolar.
- 2) Comprender las características del plan de estudios y las opciones de trayectoria.
- 3) Adquirir técnicas adecuadas de lectura y comprensión.
- 4) Desarrollar estrategias de estudio.
- 5) Superar dificultades en el aprendizaje y en el rendimiento académico.
- 6) Adaptarse e integrarse a la universidad y al ambiente escolar.
- 7) Diseñar la trayectoria curricular más adecuada, de acuerdo con los recursos, capacidades y expectativas personales, familiares y de la universidad.
- 8) Seleccionar actividades extraescolares que pueden mejorar su formación.
- 9) Recibir retroalimentación en aspectos relacionados con su estabilidad emocional y su actitud como futuro profesional de la carrera.
- 10) Conocer los apoyos y beneficios que puede obtener de las diversas instancias universitarias, (ANUIES, 2001: 49).

La tutoría es una construcción pedagógica, un dispositivo y un mecanismo armado con ciertos fines; por lo mismo, constituye una de las posibles estrategias que contribuyen a dinamizar los procesos de enseñanza aprendizaje, haciendo más “amable” la vida escolar, (Romo, 2010: 98).

No cabe duda que el diseño e implementación de un Programa de Tutoría puede iniciarse sin un conocimiento adecuado de los sujetos a los cuales se dirige; de hecho, algunas instituciones en México lo han llevado a la práctica de esta manera. Otras instituciones han implementado programas de tutoría, tomando como sujeto de atención, a los alumnos con un alto desempeño académico o por el contrario, a los estudiantes con un bajo rendimiento escolar. Obviamente es posible diseñar un programa de tutorías académicas sin conocer al sujeto al que van dirigidas: el estudiante. Pero también es posible sostener que si las instituciones conocen algunos de los rasgos de sus alumnos, podrían ser mejores

las condiciones para diseñar, implementar y obtener distintos resultados en la calidad de la enseñanza y por ende, en la capacidad institucional para retener a sus alumnos, y lograr así formar más y mejores profesionistas, (ANUIES, 2001: 67).

Además de tener acceso a los antecedentes académicos de los estudiantes antes de su ingreso a una IES, es esencial que los tutores estén debidamente informados del avance y rendimiento escolar de cada uno de sus tutorados en el marco del plan de estudios y de sus respectivos programas. Esta información es crucial para decidir acciones específicas de atención a los estudiantes y orientarlos adecuadamente, (ANUIES, 2001: 75).

Cualquier programa de tutoría que pretenda llevarse a cabo en las instituciones de educación superior requiere, para su cabal cumplimiento y éxito educativo, del compromiso y voluntad de los distintos actores que participan en el proceso. Se trata de un compromiso compartido y permanente, sin el cual no es posible lograr los objetivos de los programas que cada institución diseñe y pretenda implantar. El Sistema Tutorial está basado, tácita o explícitamente, en un contrato que realizan dos partes: el tutor y el alumno, en un contexto institucional que debe generar las condiciones para que la relación entre ambas partes fructifique, (ANUIES, 2001: 83).

## **1.2 La importancia de la Tutoría Académica**

Ante la proximidad de un nuevo siglo, en el seno de una sociedad cuya dinámica se sustenta esencialmente en el conocimiento, la educación superior mexicana requiere transformarse teniendo como eje una nueva visión y un nuevo paradigma para la formación de los estudiantes, entre cuyos elementos están el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la orientación prioritaria hacia el aprendizaje auto dirigido y la formación integral con una visión humanista y responsable ante las necesidades y oportunidades de desarrollo de nuestro país. La atención personalizada del estudiante constituye un recurso de gran valor ya que al visualizar al alumno como

el actor central del proceso formativo, además de propiciar el logro de los objetivos indicados, contribuye a la adaptación del estudiante al ambiente escolar y al fortalecimiento de sus habilidades de estudio y de trabajo. Este tipo de atención puede ayudar, a abatir los índices de reprobación y rezago escolares, a disminuir las tasas de abandono de los estudios y a mejorar la eficiencia terminal, (ANUIES, 2001: 11).

Entre los problemas más complejos y frecuentes que enfrentan las IES del país, en el nivel de licenciatura, se encuentran la deserción, el rezago estudiantil y los bajos índices de eficiencia terminal, esta última entendida como la proporción de alumnos que habiendo ingresado en un determinado momento al programa, lo concluyen en el plazo establecido en el plan de estudios. Tanto la deserción como el rezago son condiciones que afectan el logro de una alta eficiencia terminal en las instituciones, (ANUIES, 2001: 11).

Son imperativos de las IES incrementar la calidad del proceso formativo, aumentar el rendimiento de los estudiantes, reducir la reprobación y el abandono para lograr índices de aprovechamiento y de eficiencia terminal satisfactorios, así como para cumplir con el objetivo de responder a las demandas sociales con más y mejores egresados que, al mismo tiempo, puedan lograr una incorporación exitosa al mercado de trabajo. Para alcanzar estos objetivos es indispensable consolidar una oferta educativa de calidad; en otras palabras, mejorar cualitativa y trascendentalmente el servicio que se ofrece a los estudiantes, (ANUIES, 2001: 18).

La tutoría entendida como el acompañamiento y apoyo docente de carácter individual, ofrecido a los estudiantes como una actividad más de su *currículum* formativo, puede ser la palanca que sirva para una transformación cualitativa del proceso educativo en el nivel superior. La atención personalizada favorece una mejor comprensión de los problemas que enfrenta el alumno, por parte del profesor, en lo que se refiere a su adaptación al ambiente universitario, a las

condiciones individuales para un desempeño aceptable durante su formación y para el logro de los objetivos académicos que le permitirán enfrentar los compromisos de su futura práctica profesional, (ANUIES, 2001: 21).

Apoyar al alumno en el desarrollo de una metodología de estudio y de trabajo que sea apropiada a las exigencias del primer año, ofrecerle apoyo y supervisión en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas, crear un clima de confianza entre tutor y alumno que permita al primero conocer aspectos de la vida personal del estudiante, que influyen directa o indirectamente en su desempeño, señalar y sugerir actividades extracurriculares que favorezcan un desarrollo profesional integral del estudiante y brindar información académico-administrativa, según las necesidades del alumno, constituyen las acciones que dan contenido al concepto de tutoría. La participación de los profesores, principalmente del personal académico de carrera, en la actividad tutorial, constituye la estrategia idónea para emprender la transformación que implica el establecimiento del programa institucional de tutoría, (ANUIES, 2001: 21).

### **1.3 Los antecedentes históricos de los modelos tutoriales**

Los antecedentes de los modelos tutoriales pueden rastrearse a lo largo de la historia en la mayoría de las naciones. Por ejemplo, en las universidades anglosajonas, se busca una educación individualizada procurando la profundidad de los conocimientos adquiridos durante el proceso de enseñanza. Como consecuencia, la práctica docente se distribuye entre las horas de docencia frente a un grupo, la participación en seminarios con un número reducido de estudiantes, y en sesiones de atención personalizada, a las que se denomina *tutoring* en Inglaterra; *academic advising*, *mentoring* o *monitoring* en los Estados Unidos. En cuanto a los estudiantes, sus principales actividades consisten en asistir a las sesiones de los cursos, estudiar en la biblioteca, leer, escribir, participar en seminarios y discutir el trabajo académico con su tutor.

En otros países como el Reino Unido y Australia, el tutor es un profesor que informa a los estudiantes universitarios todo lo concerniente a sus actividades académicas, y quien debe mantener los estándares de disciplina en la institución. Los antecedentes más próximos a la idea de tutoría académica son los de la Universidad de Oxford en la que el estudiante tiene un encuentro semanal con el profesor (tutor) que le es asignado.

En la Universidad de Navarra y en la Universidad Complutense de Madrid, en España, la tutoría es mejor conocida como “el asesoramiento entre iguales” (*peer tutoring*), y cuenta con una larga tradición, dada su eficacia comprobada y el enriquecimiento personal que supone para ambas partes, lo que exige al profesor que forma a los estudiantes, proporcionar a sus alumnos una mayor parte de su tiempo, con el fin de que éste tenga efectos multiplicadores, (Cárdenas, et al. 2004: 10).

#### **1.4 La Tutoría en los estudios de Licenciatura en México**

En nuestro país, el Programa Nacional de Educación 2001-2006, contempló como elemento estratégico para alcanzar el objetivo de calidad en la educación superior el compromiso de: “efectuar acciones que permitan atender y formar a los estudiantes en los aspectos que inciden en su maduración personal: conocimientos actitudes, habilidades, valores, sentido de justicia y desarrollo emocional y ético.”

Sin embargo, la actividad tutorial constituye un enfoque de reciente aparición en México, y surge en algunas IES tanto públicas como privadas, con la finalidad de resolver problemas relacionados con la deserción, con el abandono de los estudios, el rezago y con la baja eficiencia terminal, (ANUIES, 2001: 35).

Esta labor tutorial en el nivel licenciatura, inició en la Universidad Nacional Autónoma de México dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA), en dos modalidades distintas: individual y grupal. La tutoría individual, se dirige a la

atención de las dudas surgidas en el proceso de estudio particular del alumno, y la grupal favorece la interacción de los estudiantes con el tutor para tratar de solucionar problemas de aprendizaje general que sean identificados en el grupo de alumnos atendidos, (ANUIES, 2001: 35).

La Educación Superior en México está cambiando constantemente con el fin de mejorar la calidad y cantidad de profesionales. Al respecto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en un documento sobre la situación de la educación en México, entre sus recomendaciones sobre la equidad plantea "...desarrollar los servicios de tutoría y de apoyo a la orientación de los estudiantes universitarios de los niveles medio superior y superior", (OCDE, en Romo, 2011). En este sentido las IES también consideran la importancia de sustentar acciones emprendidas por la autoridad educativa, en el fomento de las capacidades y aptitudes de los alumnos, para garantizar la conclusión exitosa de sus estudios, (Romo, 2011).

El Programa Nacional de Educación 2001-2006 señala un conjunto de políticas que el país necesita para la Educación Superior en el siglo XXI, basado en la cooperación de un sistema equitativo, de buena calidad y de vanguardia, (PNE, en Romo, 2011). En donde algunas de las líneas de acción planteadas fueron:

1. Implementar la tutoría individual y de grupo, el aprendizaje colaborativo, la atención a las trayectorias personales de formación de los estudiantes, el desarrollo de habilidades y hábitos de estudio, y el uso eficiente de las tecnologías de información y comunicación.
2. Impulsar programas permanentes de capacitación para profesores, en la operación de enfoques educativos, y centrados en el aprendizaje de los estudiantes.
3. Recurrir a la experiencia de la comunidad académica nacional e internacional, para la sistematización y el análisis de modelos educativos flexibles, (Delgado et al., 2005).

Por su parte, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) ha adoptado las formulaciones planteadas por las organizaciones con el fin de recomendarlas a las Instituciones de Educación Superior en busca de una educación de calidad. La mejora de la educación, orientada en centrar la atención en el estudiante, basa su cumplimiento en la implantación de sistemas de tutoría para que los alumnos dispongan de las condiciones de atención necesarias durante su formación y hasta la conclusión de sus estudios, ayudados por el consejo y la guía de los docentes que necesariamente deben estar comprometidos con los estudiantes, (Romo, 2011: 19).

De acuerdo con Romo (2011), desde la formulación del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, se propone como estrategia “flexibilizar los planes de estudio, ampliar los sistemas de apoyo tutoriales y fortalecer los programas de becas dirigidos a los grupos en situación de desventaja”, (Romo, 2011).

En el documento *La Educación Superior en el Siglo XXI* (ANUIES, 2011), se afirma que los alumnos constituyen, junto con el personal académico, los principales actores de la Educación Superior, por eso es que en años recientes las instituciones han desarrollado programas dirigidos al apoyo de los estudiantes, ante el enorme rezago que, desde hace varias décadas se observaba. Entre estos programas institucionales, la tutoría cobra mayor importancia día con día en las IES.

### **1.5 La Tutoría Académica en la Universidad Autónoma del Estado de México**

El reto de transformación que enfrentan las IES en nuestro país, obliga a replantear sus tareas y funciones de forma competitiva y con criterios de calidad. Para la UAEMéx, es un compromiso inaplazable definir el nuevo modelo educativo, requiriendo de académicos cuya formación les permita incorporarse y responder de forma certera a los planteamientos del modelo institucional,



convirtiéndolos en uno de los grandes ejes para la conformación y operación de dicho modelo.

Acorde con Cárdenas (2004), en el caso de nuestra Alma Mater, la posibilidad de innovar su esquema educativo, implica la definición y puesta en marcha de ciertas estrategias, siendo prioritaria la tutoría; nuestra institución debe analizar y transformar su práctica pedagógica, con el fin de ofrecer a los estudiantes la orientación y el apoyo académico personalizado que requieren para lograr una sólida formación escolar y en un futuro, una exitosa trayectoria profesional.

### **1.5.1 El Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA)**

La Universidad Autónoma del Estado de México establece el Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA) en el 2001 orientado al estudiante de Nivel Superior, en el año 2005 se implementa en el Nivel Medio Superior, y finalmente en el 2007 se diseña el Sistema Inteligente de Tutoría Académica (SITA) como herramienta de apoyo de las actividades de tutoría empezando a operar en el 2008, (ProInsTA, 2009).

En este programa, la participación de los distintos actores que en él intervienen es determinante (autoridades, personal académico y estudiantes), ya que deben asumir funciones y compromisos específicos para beneficio mutuo, (Cárdenas et al., 2004). El SITA tiene como objetivo general promover la formación académica e integral del estudiante de la UAEMéx, brindándole apoyo a lo largo de su trayectoria escolar mediante la prestación de servicios en el área disciplinar, a fin de que cuente con mayores oportunidades para su éxito académico y profesional. Además de contribuir al abatimiento de los índices de reprobación, rezago y deserción estudiantil, e incrementar la eficiencia terminal, (ProInsTA, 2009).

De acuerdo con el ProInsTA (2009), la visión de la UAEMéx, establece que habremos de ser una Universidad que imparta formación integral y de calidad en

bachillerato y nivel superior, fundada en valores éticos, democráticos y de respeto que asegurarán a los alumnos el éxito académico y profesional, (ProInsTA, 2009).

Acorde con Cárdenas (2004), dentro de un plan flexible, la función de la tutoría será apoyar al estudiante en la orientación de su trayectoria escolar, de acuerdo con sus conocimientos, habilidades y destrezas; además de identificar problemas relacionados con el alumno y que puedan interferir en su desarrollo académico. Por lo tanto, parte primordial de este programa es conformar cuerpos académicos mediante actividades de selección, capacitación e integración del claustro tutorial en cada organismo y unidad académica de la Universidad.

### **1.6 La tutoría académica en la Facultad de Química de la UAEMéx**

Dentro del marco de la innovación curricular, la acción tutorial que se establece en el ProInsTA, tiene como objetivo apoyar al alumno en el desarrollo de una metodología de estudio y de trabajo que sea apropiada a las exigencias a las cuales podrá enfrentarse durante su formación profesional; así como apoyarlo en la toma de decisiones que el nuevo modelo educativo institucional le oferta, y orientarlo respecto a la trayectoria académica a seguir que tome en cuenta sus competencias y su propio ritmo de trabajo, en un esquema de flexibilidad académica.

Cabe señalar que la actividad tutorial no era desconocida en algunos organismos académicos de la UAEMéx, que desde 1993 la habían implementado con características propias en sus facultades. Las Facultades de: Ciencias de la Conducta, Química y Enfermería, entre otras, vislumbraron desde un principio la importancia del apoyo extracurricular de un tutor en la formación integral del estudiante, (Cárdenas et al., 2004: 11).

El ProInsTA tiene antecedentes en la Facultad de Química desde el año 1996, como un recurso necesario para llevar a cabo el modelo por competencias que es parte de las reformas educativas actuales en todos los niveles académicos. De

acuerdo con la base de datos del SITA, para el periodo 2012B se cuenta con aproximadamente 80 alumnos tutorados cursando el 9º semestre de la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx. En cuanto al número de los profesores que son tutores de estos alumnos, se sabe que en el periodo 2012A se contaba con 26 tutores, sin embargo para el periodo 2012B se aumentó el número de éstos, formando un grupo de 30 tutores en total. Es importante resaltar que a estos tutores se les asignan alumnos de todos los semestres cursados durante el ciclo escolar.

### **1.7 El Sistema Institucional de Tutoría Académica**

Se considera al *Sistema Institucional de Tutoría Académica* como un conjunto de acciones dirigidas a la atención individual del estudiante (la tutoría propiamente dicha), aunado a otro conjunto de actividades diversas que apoyan la práctica tutorial, pero que necesariamente deben diferenciarse, dado que responden a objetivos de carácter general y son atendidos por personal distinto al que proporciona la atención individualizada al estudiante.

La incorporación de la tutoría a las actividades académicas de la institución requiere el establecimiento de precisiones en cuanto a su definición, sus objetivos y sus modelos de intervención. Asimismo, es necesario hacer un deslinde cuidadoso entre las actividades que constituyen la tutoría y un conjunto de actividades complementarias y esenciales para un proceso formativo de calidad que por su proximidad a la tutoría, pueden generar confusiones conceptuales que se traduzcan en problemas de organización y operación, (ANUIES, 2001: 41).

Conviene diferenciar la tutoría de la asesoría académica; esta última es una actividad tradicionalmente asumida por las IES para objetivos muy precisos (dirección de tesis, dirección de proyectos de servicio social, coordinación de prácticas profesionales) y cotidianamente, para la resolución de dudas y problemas de aprendizaje de los alumnos durante cualquier curso, (ANUIES, 2001: 41).

## **1.8 El tutor, actor central de la transformación institucional**

### **1.8.1 El Perfil del Tutor**

El tutor es el guía que acompaña al alumno durante su trayectoria escolar, quien lo induce en los procesos académicos inherentes tanto en su plan de estudios como a los servicios que ofrece la institución. Orienta al estudiante para mejorar su desempeño académico, y colabora en su formación profesional para lograr en él un desarrollo académico integral, (Cárdenas, 2004: 21).

Este profesor tutor ha de tener un amplio conocimiento de la filosofía educativa subyacente al ciclo y a la modalidad educativa y curricular del área disciplinar en la que se efectúa la práctica tutorial. Asimismo, conviene que sea un profesor o investigador dotado de una amplia experiencia académica, que le permitan desarrollar eficiente y eficazmente la docencia o la investigación y que además estas actividades estén vinculadas con el área en la que se encuentran inscritos sus tutorados, (ANUIES, 2001: 97).

El tutor orienta, asesora y acompaña al alumno durante su proceso de enseñanza-aprendizaje, desde la perspectiva de conducirlo hasta su formación integral, lo que significa estimular en él la capacidad de hacerse responsable de su aprendizaje y de su formación. Deberá mantener una actitud ética y empática hacia los estudiantes mediante un esfuerzo permanente de comunicación, que le permita desarrollar las actitudes necesarias para inspirar confianza y lograr la aceptación de los tutorados, manteniendo siempre un diálogo en sentido positivo y la mayor tolerancia hacia sus reacciones. Lo anterior se apoya en la actuación siempre responsable del tutor, quien deberá atender sus compromisos con toda puntualidad y en un marco de respeto y confidencialidad, (ANUIES, 2001: 97).

Contará con habilidades y actitudes, que conservará durante todo el proceso tutorial, como la de ser creativo para aumentar el interés del tutorado, crítico, observador y conciliador. Su desempeño se basará en un esfuerzo planificado y

ordenado, tanto en su área profesional como en el proceso de tutoría. Es determinante, para mantener una adecuada relación con el estudiante, que el tutor esté dotado de habilidades para efectuar las entrevistas tanto a nivel personal como grupal. Así mismo, deberá estar entrenado para escuchar a los estudiantes y extraer la información que le sea útil para las acciones de tutoría que emprenda. Ello implica que el tutor mantenga un equilibrio entre la relación afectiva y cognoscitiva que le permita delimitar adecuadamente el proceso de tutoría, (ANUIES, 2001: 98).

Por ello, el tutor debe poseer ciertas características tanto personales como profesionales que le permitan alcanzar los objetivos del programa, para beneficio mutuo, institucional y de la sociedad en general. Entre los rasgos que se considera que el tutor debe de tener se encuentran:

- a) Profesores de carrera y de asignatura adscritos al organismo y unidad académica correspondiente.
- b) Experiencia en su área académica y/o profesional.
- c) Dominio de su disciplina.
- d) Amplios conocimientos académicos.
- e) Capacidad de decisión.
- f) Actitud de aceptación.
- g) Interés en el servicio.
- h) Honestidad.
- i) Habilidad para la comunicación.
- j) Capacidad de propuesta.
- k) Empatía.
- l) Ética.
- m) Discreción, (Cárdenas, 2004: 21).

La figura del tutor a nivel nacional como internacional, coincide en la necesidad de formar a los estudiantes de manera integral, desarrollando en ellos valores,

actitudes, habilidades, destrezas y sobretodo, aprendizajes significativos. Ausubel, citado en Cárdenas (2004), menciona que estos aprendizajes se adquieren ya sea por recepción o por descubrimiento, en oposición al aprendizaje repetitivo y memorístico, y comprenden la adquisición de nuevos significados. Su esencia reside en que los conocimientos adquiridos se van relacionando de manera sustancial con lo que el alumno ya sabe, con sus conocimientos previos.

De esta forma, los conocimientos potencialmente significativos para el estudiante, podrán ser empleados por los individuos tanto en su desarrollo personal y profesional actual, como en los posibles escenarios futuros a los que un día habrán de enfrentarse. Para lograr esto, se hace necesario que el rol que ha desempeñado el profesor de educación superior se transforme, y adopte un nuevo paradigma: que deje de ser un simple transmisor del conocimiento, y se convierta en el facilitador y orientador del alumno, a fin de que éste alcance una formación que lo prepare para un desempeño acorde con su proyecto de vida, (Cárdenas, et al., 2004: 7).

### **1.8.2 La funciones del tutor**

El tutor, al constituirse en guía del estudiante a lo largo de su formación académica universitaria, precisa desempeñar funciones diversas y realizar actividades que sirvan de apoyo al alumno para su eficiente trayectoria y mejor desenvolvimiento escolar. La atención que en materia de tutoría se debe otorgar a los estudiantes, debe instrumentarse por ejemplo:

- 1.-Capacitación en el proceso tutorial.
- 2.-Formación y profesionalización continua.
- 3.-Integración del expediente del alumno, con información referente a su trayectoria académica.
- 4.-Impartición de tutoría grupal y/o individual a los estudiantes.

5.-Orientación al alumno sobre los servicios institucionales y estructura académica (mapa curricular, servicio social, prácticas profesionales, opciones de titulación, etc.)

6.-Diseño de estrategias para cubrir necesidades académicas detectadas.

7.-Seguimiento y evaluación de las acciones tutoriales.

8.-Elaboración y entrega de reportes periódicos en torno al desarrollo del programa.

9.-Participación en las reuniones de claustro de tutores a las que sea convocado para tratar asuntos relacionados con el proceso de tutoría, (Cárdenas, 2004: 21).

### **1.8.3 El tutorado: centro del proceso educativo**

Datos del Consejo Nacional de Población (2007) refieren que México es básicamente un país de jóvenes, debido a que su población entre los 15 y 24 años de edad suma 20 millones de individuos, aproximadamente lo que representa un 19% de la población total. Es una realidad que lo que hagan o dejen de hacer los jóvenes tendrá repercusión inmediata sobre la totalidad de la población; de ahí la importancia que las instituciones y las autoridades educativas, a nivel federal y local, planifiquen y cumplan eficientemente las políticas de atención para estos actores, puesto que es impostergable formar jóvenes participativos, íntegros y comprometidos con el desarrollo del país, (Romo, 2011: 61).

Si se reconoce que los jóvenes en proceso de formación profesional en este momento serán parte de la clase dirigente del futuro, no se puede ignorar la opinión que tienen acerca de principios y modalidades relacionados con el desarrollo del país. El debate realizado en París (UNESCO, 1998) llegó a la conclusión de lo que los jóvenes prospectos piensan y desean respecto a su formación:

-Contenido de los estudios.

-Calidad de los profesores.

-Capacidad de las IES para satisfacer las necesidades educativas.

-Valores sociales y personales fomentados en el aprendizaje.

La reflexión de los estudiantes ha puesto en manifiesto algunas preocupaciones profundas, y la más apremiante de ellas es la necesidad de encontrar un justo equilibrio entre la educación y la formación profesional. Esta cuestión no sólo está relacionada con el contenido de sus estudios, sino también con la calidad de sus profesores y la capacidad de los sistemas e instituciones para satisfacer las necesidades educativas de grupos específicos y sobretodo está vinculada con los valores sociales y personales que se fomentan durante el proceso de aprendizaje, (Romo, 2011: 62).

No obstante, estos jóvenes actores del proceso educativo continúan siendo seres humanos y por este hecho, es y deberá ocurrir siempre una relación entre sujetos; tanto de su historia como de su contexto y de sus intereses. Es en este sentido que, *“...los estudiantes desean de la institución universitaria una experiencia que les permita llegar a seres humanos cada vez más desarrollados, más maduros, con mayor preparación profesional y con capacidad para enfrentarse a las situaciones personales y profesionales que la vida les puede plantear en el futuro”* (Castellano y Coriat, en Sanz, 2005). La anterior reflexión da pie para afirmar que docentes y funcionarios educativos deben conocer a sus jóvenes estudiantes, bajar de ese pedestal para empezar a entablar comunicación con ellos. De Garay (2001: 215) agrega que *“... los estudiantes son sujetos sociales complejos y cambiantes”*, por cierto, poco estudiados por investigadores, autoridades universitarias y responsables de las políticas educativas.

Las IES deben poner énfasis en la urgencia de ocuparse y atender la individualidad y la diversidad de los estudiantes, como una de sus principales acciones; como bien dice De Garay (2001:12) *“... conocer quiénes son y qué*



*hacen los estudiantes en su tránsito por la educación superior, tanto dentro como fuera del espacio universitario, nos permitirá, paulatinamente, diseñar y llevar a cabo políticas institucionales que contribuyan a reducir las altas tasas de deserción escolar, la proporción de egresados y titulados y sobre todo, formar jóvenes más cultos y mejor habilitados profesionalmente para incorporarse de una manera más productiva a la vida social de nuestro país”, (Romo, 2011: 65).*

Ante esta realidad, se destaca la urgencia por saber quiénes son los estudiantes, cuáles son sus rasgos distintivos y sus particulares necesidades y expectativas, ya que en la medida que se tenga un mejor conocimiento de sus perfiles, se podrán garantizar mejores condiciones para diseñar, implementar y elevar la calidad de la enseñanza y capacidad institucional para retener a sus alumnos y formar así más y mejores profesionistas”, (ANUIES, 2000:67). Es indudable que más allá del aprendizaje de contenidos académicos, una relación pedagógica está mediada también por un conjunto de vivencias asociadas a valores, aptitudes, proyectos, expectativas y sueños, por lo que es importante tomar en cuenta que el joven “también crea e imagina nuevas formas”, (Romo, 2011: 66).

Se considera tutorado al estudiante inscrito en el nivel de licenciatura a quien se proporciona tutoría sistemática y personalizada en cualquiera de sus modalidades en el Modelo Educativo Integral y Flexible (MEIF) a lo largo de la trayectoria escolar. La tutoría tiene como objetivo dotar a los tutorados de herramientas que les permitan sortear obstáculos, resolver problemas y formarse en aspectos de carácter intelectual, humano, social y profesional; así como resolver asuntos académicos y administrativos relacionados con el programa educativo en el que se encuentren, (Beltrán J., 2003: 98).

Los tutorados gozan de ciertos derechos, entre los que se encuentran:

- Contar con un tutor académico a partir de su aceptación en la Institución de Educación Superior.

- Solicitar el cambio de tutor académico hasta por tres veces durante su trayectoria, previa autorización y el visto bueno de la Coordinación del Sistema de Tutoría.
- Llevar un registro de su propia trayectoria, (Beltrán J., 2003: 98).

Para que el Sistema de Tutoría funcione y el vínculo entre tutor y tutorado sea realmente provechoso, los tutorados asumirán el compromiso que esta relación supone, de manera que el tutorado deberá:

- Tomar obligatoriamente el servicio de tutorías durante los dos primeros periodos de su trayectoria escolar.
- A partir del tercer periodo, informar a la Coordinación del ST su decisión de continuar o no con el servicio para el siguiente periodo.
- Asistir puntualmente a las sesiones de tutoría previamente programadas.
- Mantener una constante comunicación con el tutor académico.
- Aceptar las reglas de inscripción a los diferentes espacios a las diferentes experiencias educativas que su Facultad establezca.
- Participar en la evaluación y seguimiento del programa de tutorías, (Beltrán J., 2003: 99).

## **CAPÍTULO II: LA EVALUACIÓN DE LA TUTORÍA ACADÉMICA**

La evaluación en el medio educativo es fundamentalmente una necesidad, un enfoque, un conjunto de mecanismos e instrumentos; en fin, una vía indispensable para conocer, reconocer y transformar un sistema educativo o parte de él, hacia un mayor grado de calidad. Señala Casanova (Córdoba Gómez, 2007) que la calidad de la educación depende, en buena medida, de la rigurosidad de la evaluación y evaluar no siempre resulta fácil, pero es siempre ineludible. Mediante la evaluación es posible determinar la efectividad o el grado de avance de los diversos procesos educativos. Por otro lado, a nivel superior los procesos de evaluación se concentran frecuentemente en modelos de tipo cuantitativo y no es común encontrar una clara experiencia en la evaluación de estudiantes, más allá de lo que significan procedimientos de control o de regulación, (Romo, 2010: 38).

### **2.1 Los criterios e Indicadores generales para la evaluación de la Tutoría**

La evaluación de un programa de tutoría, diseñado para el nivel de licenciatura, requiere de metodologías e instrumentos que permitan determinar la eficacia del mismo, por lo que se proponen algunos criterios o indicadores generales de acuerdo con los niveles de intervención, ejecución y desarrollo del programa, que contribuyan a disminuir la deserción, mejorar la eficiencia terminal de los alumnos e incrementar la calidad de su vida universitaria, (ANUIES, 2001: 113).

El programa institucional de tutoría deberá estar a cargo de una Comisión Promotora que coordine y lleve a cabo su seguimiento. Un buen desarrollo del programa requiere de las siguientes condiciones:

- Una adecuada planificación.
- Congruencia entre los fines, objetivos y recursos del programa.
- Una programación equilibrada de la actividad tutorial, que considere la carga académica de los profesores tutores, los horarios y las actividades de investigación.

- Una adecuada distribución de personas y tareas en la actividad tutorial.
- Espacios adecuados para la tutoría en la institución.
- Tiempo suficiente del tutor y de los alumnos en la tutoría.
- Capacitación previa de los docentes como tutores, (ANUIES, 2001: 113).

Para una adecuada ejecución del programa es importante considerar sus elementos y componentes, así como la forma en que éstos se articulan para lograr los objetivos con criterios de calidad. “La calidad de la acción tutorial viene definida por un conjunto de relaciones de coherencia entre los componentes de un modelo sistemático de intervención tutorial”, (Carballo Santoalla, 1996: 102). Estos mismos componentes deberán ser considerados en el esquema de evaluación que se adopte para esta actividad. De manera que para evaluar la calidad del programa, se recomienda partir de un modelo integral que identifique:

- Las características del entorno donde se realiza el programa de tutoría (tipo de institución, recursos materiales y humanos, alumnos).
- Los elementos del diseño del programa (metas y objetivos de la tutoría, contenidos asignados, actividades y recursos, planificación, costos y previsión de problemas).
- La operación del programa (proceso).
- Los efectos o logros a corto, mediano y largo plazo (producto), (ANUIES, 2001: 114).

De la misma manera en que los sistemas escolares intervienen en el diagnóstico y operación del programa, también participan en el seguimiento de los efectos y en su evaluación. Los principales aspectos que deben de tomarse en cuenta al momento de llevar a cabo el seguimiento y la evaluación, desde las instancias de sistemas escolares, son los siguientes comportamientos:

- Tasas de deserción.
- Índices de rezago.
- Índices de graduación y titulación.

- Tasas de eficiencia terminal.
- Índices de reprobación, (ANUIES, 2001: 116).

Dado que la tutoría supone una interacción muy estrecha entre los actores (tutor y tutorado), la opinión de los alumnos sobre la misma alcanza un gran valor. Para evaluar esta actividad se requieren indicadores propios, diferentes a los utilizados para evaluar la docencia frente al grupo. La empatía y el respeto por el individuo, la capacidad para la acción tutorial, el conocimiento de la normatividad institucional, la disposición a atender a los tutorados y la orientación acertada a los alumnos, son las principales dimensiones a través de las cuales se puede evaluar el desempeño de los tutores, (ANUIES, 2001: 117).

Las variables relacionadas con la calidad de las actividades de tutoría, individual o grupal, susceptibles de ser evaluadas a través de encuestas a los alumnos, son las siguientes:

- Actitud empática.
- Compromiso con la actividad tutorial.
- Capacidad para la acción tutorial.
- Disposición para atender a los alumnos.
- Capacidad para orientar a los alumnos en decisiones académicas.
- Satisfacción.

Se recomienda hacer esta evaluación periódicamente, por ejemplo, una vez al año, manteniendo la confidencialidad respecto al nombre de los alumnos que evalúan al tutor. Los resultados deben ser comunicados a los tutores para fomentar la reflexión y la mejora de esta actividad. La evaluación de las actividades de tutoría, se debe realizar a través de encuestas a los alumnos que se benefician de la misma, o mediante mecanismos de seguimiento de la trayectoria escolar de los estudiantes que participan en estos programas. Sus resultados deben de tener un impacto en la evaluación general de todas las actividades académicas del profesor y en la evaluación del desempeño docente.

Las estrategias para su incorporación dentro del conjunto de actividades del personal académico pueden ser de distintos tipos, tales como la asignación de un tiempo definido con un horario y una ubicación precisos, en los cuales el profesor deberá estar disponible para la atención de los alumnos. Es importante recordar que se propone la dedicación de una hora al mes por alumno asignado para su tutoría, (ANUIES, 2001: 120).

La asesoría de tipo grupal, como mecanismo de transición, en tanto se alcanza un programa incluyente en el que con la participación de todos los profesores de carrera se logre brindar una atención personalizada a todos los estudiantes, supondrá la asignación de un número de horas determinado a la semana y no la asignación de tiempo por alumno, (ANUIES, 2001: 120).

Es importante conocer qué hacen las IES a través de las respectivas coordinaciones por tener información sobre el desarrollo del Programa de Tutoría; en qué medida han generado los instrumentos que les permitan la captura y el registro de las incidencias de las sesiones de tutoría; si la cantidad y la calidad de los tutores es requerida; cómo son los apreciados por los beneficiarios del programa; cómo sienten los tutores que es llevada a cabo su actividad; quiénes participan en la evaluación de su actividad y finalmente si son utilizados y cómo son aprovechados sus resultados. Esto es fundamental no sólo para corregir procesos involucrados, avanzar en la capacitación de los participantes, buscar recursos para mejorar la infraestructura física y material, sino para inducir un conjunto de decisiones que deberá tomar la autoridad principal de una institución, en razón de los resultados, (Romo, 2005: 71).

El profesor-tutor debe tener la posibilidad de manifestar su opinión sobre la tutoría y sobre los apoyos que recibe o no de la coordinación del programa. Este es un asunto de vital importancia porque implica una apertura que debe caracterizar al programa hacia la receptividad de críticas, sugerencias y propuestas de los profesores acerca del trabajo que están realizando. Los tutores son capaces de

evaluar su propia actividad mediante un instrumento específico, hecho que de alguna manera le da un punto de madurez al programa, lo que significa contar con una planta académica consciente de la importancia de tener mecanismo de auto mejoramiento y de atención al potencial o a las limitaciones personales, (Romo, 2005: 72).

Es importante la difusión de los resultados de la evaluación en cuanto a que ayuda a tomar decisiones relacionadas con el proceso del programa. Se recomienda una entrevista directa con el tutor para proporcionarle resultados de la evaluación, se habla de manera individual y se hacen observaciones y comentarios; si a esto se le suma la entrega por escrito de los resultados de la evaluación a cada tutor, se formaliza el proceso y se garantiza mantener un expediente en la coordinación, en caso de un cambio de tutor. La evaluación de la actividad tutorial deberá aportar una rica información para mejorar las mecánicas de atención a los estudiantes, (Romo, 2005: 73).

## **2.2 La Evaluación de la Acción Tutorial en el mundo**

Sobre un trabajo de Hernández y Torres (2005: 44) se proponen otros elementos implicados en el proceso de la Evaluación de la Acción Tutorial:

-Satisfacción de los estudiantes respecto de la actuación de los tutores; de la organización y el contenido de las actividades desarrolladas. A partir de conocerla, se podrán reunir evidencias sobre la utilidad del Plan de Acción Tutorial, así como los beneficios obtenidos tales como: participación, asistencia a clase, habilidades desarrolladas, claridad de metas tanto académicas como profesionales.

-Valoración por parte de los tutores, en relación con la acción tutorial; adecuación del diseño del Plan de Acción Tutorial en la atención a las problemáticas detectadas, indicando los aspectos susceptibles de mejora.

- Percepción del profesorado en relación con la validez del programa, organización y el contenido de las actuaciones, la experiencia vivida con los estudiantes, los efectos producidos por los estudiantes en cuanto a rendimiento, satisfacción personal, identificación y pertenencia con su institución, problemas y dificultades.

-La adecuación de los objetivos y actividades del Plan de Acción Tutorial a las necesidades e intereses del alumnado y del profesorado.

-Actuación de la institución: apoyo, coordinación, recursos, órganos de gobierno, coordinación del Plan de Acción Tutorial.

-Indicadores concretos del impacto de la tutoría para la obtención de datos que justifiquen la efectividad de las actividades programadas y desarrolladas, más allá de las percepciones personales. Por ejemplo:

-Número de sesiones de atención.

-Nivel de asistencia por tipo de sesión: programada o voluntaria.

-Número de solicitudes de atención, promovidos por el alumnado.

-Análisis comparativos durante periodos específicos, del comportamiento de indicadores como deserción, abandono, temporal, bajas definitivas, (Romo, 2011: 110).

### **2.3 La Evaluación de la Acción Tutorial en México**

La práctica de la evaluación en la educación superior en México no sólo es relativamente reciente, sino que se ha distinguido por rasgos entre los que destacan una asociación de los diversos procesos a esquemas de financiamiento extraordinario, un visible nivel de desarticulación entre los programas y las acciones, y cierta compulsión a evaluar sólo para mostrar indicadores, no para impactar en procesos educativos, (Díaz Barriga et al., 2008). De alguna manera, estos rasgos se relacionan o hasta se reproducen en los escasos esfuerzos por evaluar los programas de tutoría y sus dinámicas incluidas. Como en la visión



general de las políticas de evaluación en educación superior, lo ocurrido en el ámbito concreto de la tutoría refleja también una interesante movilización de los actores involucrados, de una respetable cantidad de recursos aplicados a su implantación y ejecución, y la presencia de hechos y efectos no previstos, algunos de ellos ciertamente favorables. Sin abundar en éstos, cabe mencionar que hay, en lo inmediato, una reacción hacia la reflexión sobre la práctica docente actual y las necesidades de cambio, tanto desde una perspectiva institucional como en el plano de las personas, (Romo, 2010: 38).

Si se pretende mejorar el servicio tutorial, es fundamental la revisión sistemática de sus condiciones y resultados de manera que podamos concentrar mayores esfuerzos para superar los obstáculos. Es necesario fomentar una cultura de autoevaluación, ir generando internamente la información que sirva de base para la toma de decisiones, con atributos tales como validez y confiabilidad, lo cual implica la participación de los actores con una actitud objetiva y autocrítica, (Beltrán, 2003: 168).

El Sistema de Tutoría se ha construido en la perspectiva del paradigma basado en el aprendizaje que tiene como centro al estudiante, por lo que todas las acciones de tutoría están diseñadas con el objetivo de brindar apoyo académico para que los estudiantes transiten de mejor manera por las carreras que ofrece la Universidad. Desde este enfoque, el objeto fundamental de la evaluación es el impacto que el trabajo de los tutores tiene sobre los estudiantes. El servicio tutorial involucra una gran cantidad de sujetos que deben actuar coordinadamente en torno a acciones académicas definidas y acordadas de antemano, (Beltrán, 2003: 170).

El desarrollo de una evaluación que nos permita el seguimiento institucional del impacto de las tutorías en los estudiantes, sólo es posible en la medida que se defina de manera objetiva y mensurable el rendimiento académico. Es decir, asumir que para los estudiantes las tutorías pueden tener múltiples significados,

impactándolos de diversas formas, no sólo en su comportamiento académico, sino en sus formas de aprendizaje e, incluso, en su manera de ver el mundo, sin embargo, dadas las limitaciones institucionales actuales para valorar aspectos de carácter cualitativo, la evaluación puede operar únicamente con indicadores susceptibles de documentarse de manera homogénea para los estudiantes de Licenciatura. De acuerdo con lo anterior, el objeto de la evaluación son las relaciones que existen entre el funcionamiento del Sistema Tutorial y el rendimiento académico de los estudiantes, (Beltrán, 2003: 171).

De acuerdo con Romo, (2011: 108), la evaluación de la Acción Tutorial representa la oportunidad de saber si en su desarrollo se ha tenido la capacidad de producir los cambios previstos; si los agentes implicados (responsabilidades institucionales, tutores y alumnos) han logrado la efectividad esperada.

Conceptualmente, apoya en saber en qué etapa se encuentra el Plan de Acción Tutorial, en relación con el momento del proceso de intervención, lo que posibilita los cambios necesarios o la toma de decisiones enfocada a la mejora del objeto, del sujeto o de la intervención. Sus propósitos o finalidades comprenden:

- 1.- Emitir juicios sobre su valor y utilidad.
- 2.- Contribuir a la mejora de su diseño y de sus resultados.
- 3.- Asistir a quienes toman las decisiones sobre su implantación, (Romo, 2011: 108).

Romo (2011), propone algunas condiciones básicas que pueden orientar el diseño de la evaluación de un Plan de Acción Tutorial:

- La evaluación es una actividad sistemática y continua que ha de estar presente desde el comienzo del diseño del Plan, durante su desarrollo y hacia su conclusión. Abarca todas sus fases o etapas del mismo.

- Debe de estar prevista desde el inicio. El análisis de las necesidades que todo Plan debe contemplar se sitúa en la primera fase de la evaluación.
- Los objetivos deberán estar bien formulados, de manera que su “medición” sea factible, y se han de establecer los indicadores de ejecución.
- En la Evaluación del Plan han de intervenir, activa y comprometidamente, las personas responsables de su diseño y desarrollo: coordinadores, tutores, alumnos y otros profesionales, en su caso.
- Debe incluir tanto la finalidad formativa como la sumativa.
- El proceso debe concluir con un informe de resultados que deberán apoyar la toma de decisiones sobre su continuidad, (Romo, 2011: 108).

Es de enorme importancia ubicar los momentos en los que se realizará la evaluación de un Plan de Acción Tutorial. Se identifican de la siguiente manera:

- Al inicio del proceso: a fin de contextualizarlo para el centro en el que opera el Plan de Acción Tutorial, y en función de las necesidades de los estudiantes. Una vez detectadas, se valorará en qué orden se habrán de atender.
- Durante su desarrollo: con la intención de hacer ajustes, modificaciones o añadidos, según vaya operando.
- Hacia el final: a efecto de comprobar su valor y tomar con oportunidad las decisiones que convenga, (Romo, 2011: 109).

Los procedimientos seguidos y los instrumentos a utilizar, dependerán de cada fase y del tutor responsable. Estos pueden ser de diversa naturaleza: cuestionarios, fichas, registros, informes, entrevistas, grupos de discusión, etc. Lo que importa es el tipo de información que recogerán y con qué nivel de confiabilidad. El tema de la evaluación es extraordinariamente rico y variado, pero algo fundamental, además de verificar la pertinencia, eficiencia, eficacia y calidad, resultados e impacto de los objetivos y metas, es aprovechar este mecanismo para asegurar qué tan sostenible es un programa, (CONEVAL, 2007: 8). Es decir,

cuánta garantía existe de que éste es el programa de tutoría adecuado y gracias a él se podrán alcanzar más y mejores objetivos; en consecuencia, se podrá apoyar de mejor manera la formación de los estudiantes en un esquema integral y de calidad, (Romo, 2011: 109).

#### **2.4 La Evaluación de la Acción Tutorial dentro de la UAEMéx**

El proceso de evaluación de los programas de Tutoría Académica en cada Organismo Académico y Centro Universitario consta de cuatro fases:

- 1.- Diagnóstico.
- 2.- Planeación.
- 3.- Desarrollo.
- 4.- Evaluación.

Los elementos necesarios sobre el diagnóstico que deberán ser considerados en la evaluación del programa al término de cada semestre son:

- Índices de eficiencia terminal del periodo inmediato anterior.
- Índices de retención y deserción del periodo inmediato anterior.
- Índices de reprobación por grupo, unidad de aprendizaje y profesor del periodo inmediato anterior.

Estos índices son analizados por cada Coordinador del Claustro de Tutoría, éstos deben informar oportunamente tanto a la Coordinación General del ProInsTA como a los miembros de su Claustro, sobre los resultados obtenidos en dicho análisis, con la finalidad de que se puedan orientar las actividades y establecer las metas para cada periodo de trabajo. Cada tutor académico deberá elaborar el diagnóstico de necesidades de su grupo de tutorados, con el fin de establecer sus necesidades a nivel individual, por asignatura y por grupo, (Delgado, 2005: 68).

En cuanto a la planeación, el tutor debe considerar varios factores para organizar adecuadamente su trabajo de tutoría, entre los más importantes destacan: el número de alumnos que se le han asignado, el semestre en que están inscritos y las características de su trayectoria escolar, analizada a partir del esquema de detección de necesidades de Tutoría Académica. A partir de esta información, el tutor podrá considerar el apoyo que debe brindar a los alumnos, los recursos formativos que tendrá que emplear, la canalización a los especialistas u otros actores del proceso, así como la programación básica de la tutoría. Cada Coordinador de Tutoría Académica deberá a su vez elaborar un informe acerca de las acciones programadas por su claustro y remitirlo a la Coordinación General del ProInsTA, (Delgado, 2005: 69).

En la fase de desarrollo de tutoría, el tutor debe ejecutar varias tareas entre las que se encuentran el diagnóstico de las condiciones y problemas académicos de los alumnos, la recomendación de tareas o actividades para favorecer el desarrollo académico y personal de éstos, su seguimiento y la valoración de los resultados obtenidos, debiendo llevar un registro sistemático tanto de las acciones realizadas, sus alcances y limitaciones, remitiendo a su Coordinador las observaciones y registros en términos cuantitativos y cualitativos, (Delgado, 2005: 69).

Los informes de las actividades tutoriales deberán ser concentradas por los Coordinadores de Tutoría de cada Organismo Académico y presentarse en tiempo y forma a la Coordinación General del ProInsTA, cada tres meses y en un informe global al finalizar cada período, en los formatos correspondientes. En la fase de evaluación de tutoría, el tutor debe examinar críticamente la planeación de la tutoría, su desarrollo e impacto, con el fin de identificar los principales problemas que se afrontaron para tratar de superarlos. Las apreciaciones y recomendaciones que deriven de este ejercicio de análisis, deberán comunicarse en el reporte semestral correspondiente, que debe entregar el tutor a su coordinador de tutoría, respetando lo acordado por cada claustro, (Delgado, 2005: 70).

Para evaluar el programa de tutoría y el desempeño del tutor, se han diseñado instrumentos que permiten observar el comportamiento de las variables relacionadas con la calidad de la acción tutorial, que se desarrolla en cada Plantel de la Escuela Preparatoria, Organismo Académico y Centro Universitario de la UAEMéx, los cuales se deben aplicar y calificar al término de cada semestre escolar, y de esta manera realimentar los programas y el actuar de cada tutor, (Delgado, 2005: 70).

El coordinador de cada claustro deberá aplicar el instrumento de “Evaluación del Programa de Tutoría” a cada uno de los tutores que conforman el claustro, para conocer las fortalezas y debilidades del programa, entregando los resultados a la Coordinación General del ProInsTA para realimentar las acciones tutoriales. De igual manera, dicho coordinador deberá aplicar el instrumento de “Evaluación del Desempeño del Tutor” a cada uno de los alumnos tutorados, para conocer su punto de vista acerca del desempeño de su tutor, entregando los resultados a la Coordinación General del ProInsTA para tomar las medidas pertinentes, (Delgado, 2005: 71).

### **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

La Facultad de Química requiere de herramientas que permitan cumplir con la misión de ofrecer una educación superior de calidad en el área de la Química, a través de un modelo educativo flexible e innovador, que contribuya a una formación integral en la que los egresados respondan en forma competitiva a los requerimientos necesarios que eleven la calidad de vida.

Debido a que el ProInsTA se ha implementado desde el año 2001 en esta Facultad, se hace necesaria la evaluación de este programa tomando en cuenta sus dos protagonistas: El Tutor, entendido como el profesor que tutela la formación humana y científica de un estudiante y le acompaña en sus procesos de aprendizaje, y el Tutorado, definido como el estudiante inscrito en un plan de estudios dentro de un espacio educativo, a quien se le proporciona tutoría académica personalizada a lo largo de su trayectoria escolar.

La evaluación debe ser un proceso sistemático y no improvisado, que asegure la objetividad y la utilidad de la información para que los juicios de valor que se emitan sean pertinentes con respecto al objeto evaluado.

Hacer un seguimiento y evaluación de la Tutoría Académica en la Facultad de Química permitirá conocer las fortalezas y debilidades de este Programa Institucional: qué tanto ha funcionado hasta el momento y qué caminos se pueden seguir para la obtención de mejores resultados, con base en la opinión y juicio de alumnos y docentes cuya participación es fundamental para la toma de decisiones en este proceso.

Los resultados en la Facultad de Química pueden ser un reflejo de aquello que sucede en otros organismos académicos de la UAEMéx, e inclusive de otras Universidades que adoptan este programa, por lo que vale la pena hacer un esfuerzo después de 12 años y escuchar las voces de los tutores y tutorados que

hacen posible que este programa funcione y junto con él los modelos educativos actuales.

El presente trabajo corresponde a un estudio de tipo descriptivo, de encuesta, transversal e investigación educativa, permitiendo detectar si el Programa de Tutoría Académica para el programa de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx cumple con los propósitos planteados por el ProInsTA.

Los estudios descriptivos tienen por objeto determinar cómo se encuentra la situación de las variables que deberán estudiarse en una población, (Arriaga, Díaz y Cárdenas, 2008). Dentro de éstos se encuentran los estudios de encuesta, en donde se recopila la información mediante el uso de un instrumento de trabajo (cuestionario), que posteriormente permitirá realizar un análisis estadístico y establecer patrones de comportamiento sobre ciertas variables, (Bisquerra, 1989). Así mismo, tipo transversal porque la recolección de datos se llevó a cabo en un periodo de tiempo determinado y en diferentes individuos, en este caso los alumnos y docentes.

La pregunta de investigación planteada para esta investigación fue: ¿El Programa de Tutoría Académica para el programa de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx cumple con los propósitos planteados por el ProInsTA?

Así mismo, se planteó el siguiente Objetivo General: Evaluar el Programa Institucional de Tutoría Académica de la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx.

Los objetivos específicos planteados en esta investigación fueron los siguientes:

- Aplicar el cuestionario de ANUIES para conocer la eficiencia del programa de Tutoría Académica a 22 tutores y 75 tutorados del 9º semestre de la



Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx.

- Determinar las fortalezas y debilidades del ProInsTA para tutores y tutorados del 9º semestre de la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx.
- Analizar la información recopilada y con base en los resultados obtenidos, realizar sugerencias para que se intervenga de manera oportuna.

Descripción del cuestionario aplicado a tutorados: Cuenta con un total de 21 preguntas por medio del cual se evaluó la calidad y eficiencia del Programa de Tutoría Académica desde el punto de vista de los alumnos. Dicho cuestionario (ver ANEXO 1) es un instrumento validado por ANUIES citado en “*Programas Institucionales de Tutoría*”, 2001, p. 41.

Las preguntas número 1 y 4 son de respuesta abierta. Las preguntas del 2 al 18 se evaluaron con opciones de sí o no, sin embargo la número 5, 7, 8, 11, 12 y 13 se cuestionó el por qué de su respuesta. La pregunta número 20 se evaluó utilizando una escala con las siguientes opciones: excelente, bueno, malo, regular o pésimo. Por último, la pregunta número 21 se realiza específicamente para que el tutorado proponga sugerencias para mejorar el Programa de Tutorías.

Descripción del cuestionario aplicado a tutores: Cuenta con 11 preguntas donde por medio de su opinión se evalúa su capacidad como académicos tutores, de igual manera evalúan la calidad y eficiencia del Programa. Dicho cuestionario (ver ANEXO 2) es un instrumento validado por ANUIES y por Casanova-Domínguez citado en “*El Quehacer tutorial. Guía de trabajo*”, 2003, p. 274-277.

Las preguntas del número 1 al 9 fueron calificadas de acuerdo a la escala tipo Likert, donde se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con un elemento, ítem, reactivo o pregunta. Es un método de escala bipolar que mide tanto el grado positivo como neutral y negativo de cada enunciado, (Sánchez, et al., 1998). La pregunta número 10 se calificó utilizando una escala con las siguientes opciones:

excelente, bueno, regular, mal o pésimo. Por último la pregunta número 11 es de respuesta abierta ya que aquí los tutores propusieron sugerencias para mejorar la eficiencia del Programa de Tutorías.

La información obtenida de los cuestionarios fue utilizada para construir una base de datos mediante el uso de hojas de cálculo del programa Excel, con el fin de organizarla y realizar un análisis por medio de estadística descriptiva, la cual generó 39 cuadros y 39 gráficas.

La hipótesis planteada en este estudio fue la siguiente: “La Tutoría Académica para el programa de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx no cumple con los propósitos planteados por el ProInsTA”.

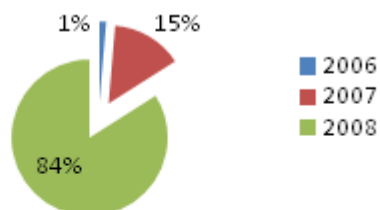
## CAPÍTULO IV. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Apartado A. Apreciación de tutorados

Resultados obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario (ver ANEXO 1) a 75 alumnos del 9º semestre de la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo.

**Cuadro 1. Año de ingreso a los estudios de Licenciatura dentro de la UAEMéx.**

Año	Total
2006	1
2007	11
2008	63

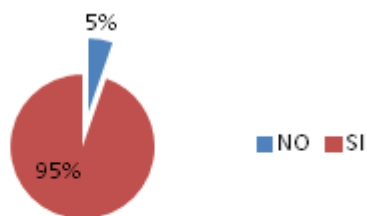


**Figura 1.**  
Año de ingreso a los estudios de Licenciatura dentro de la UAEMéx

En la Figura 1 se observa que el 84% de los alumnos ingresaron en el año 2008, un 15% en el 2007 y un 1% en el 2006, por lo tanto de acuerdo a la antigüedad dentro de la UAEMéx, estos alumnos deberían estar ampliamente familiarizados con el Sistema de Tutorías.

**Cuadro 2. ¿Conoces en qué consiste el programa de Tutoría Académica?**

¿Conoces en qué consiste el programa de Tutoría Académica?	Total
SI	71
NO	4



**Figura 2.**  
¿Conoces en qué consiste el programa de Tutoría Académica?

En la figura 2 se observa que el 95% de los alumnos sí conoce el Programa de Tutoría Académica y el 5% no lo conoce, lo que significa que existe una minoría de alumnos que aun no está familiarizada con el programa, por lo que sería importante indagar cuál es el motivo por el cual no lo están.

**Cuadro 3. ¿Tienes asignado a un tutor académico?**

¿Tienes asignado a un tutor académico?	Total
SI	75
NO	0

En el cuadro 3 se observa que el 100% de los alumnos tiene asignado un tutor académico, lo que significa que estos alumnos deberían estar familiarizados con el programa y recibir una Tutoría Académica de calidad.

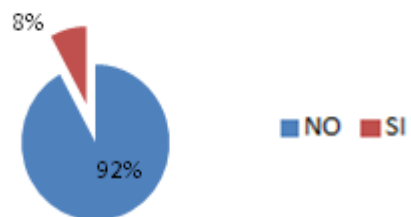
**Cuadro 4. ¿Quién es tu tutor académico?**

¿Quién es tu tutor académico?	Total
Alumnos que SI respondieron al nombre de su tutor académico	75
Alumnos que NO respondieron al nombre de su tutor académico	0

En el cuadro 4 se muestra que el 100% de los alumnos encuestados mencionaron el nombre de su tutor académico, lo que significa que todos los alumnos conocen por lo menos el nombre de su tutor académico que les fue asignado al momento de ingresar a los estudios de Licenciatura dentro de la UAEMéx.

**Cuadro 5. ¿Has solicitado a la Coordinación del Programa de Tutoría de la Facultad de Química un cambio de tutor?**

¿Has solicitado a la Coordinación del Programa de Tutoría de la Facultad de Química un cambio de tutor?	Total
NO	69
SI	6



**Figura 5.**  
**¿Has solicitado a la Coordinación del Programa de Tutoría de la Facultad de Química un cambio de tutor?**

En la figura 5 se observa que un 8% de los alumnos sí han solicitado a la Coordinación del Programa de Tutoría un cambio de tutor, lo que indica que este porcentaje de alumnos por alguna razón no está de acuerdo con el tutor que se les asignó al inicio de sus estudios de Licenciatura, por lo que sería importante investigar cuáles son estas razones.

**Cuadro 6. ¿Por qué?**

¿Por qué?	Total
Mi tutor no tiene tiempo de atenderme	4:6
Cambio de Licenciatura	1:6
Mi tutor no tiene actitud de servicio	1:6

En el cuadro 6 se observa que 4 alumnos de los 6 que solicitaron un cambio de tutor académico justifican que éste no tiene tiempo de atenderlos, un alumno menciona que lo hizo debido al cambio de Licenciatura y otro alumno argumenta que su tutor no tiene actitud de servicio. Lo cual significa que una minoría de

tutores no cuenta con tiempo disponible para atender a sus tutorados y no posee actitud de servicio al realizar las tutorías. Por lo que sería conveniente indagar el por qué de este hecho y de la misma manera se sugiere que se asignen tutores con verdaderos deseos de orientar a los estudiantes y a los que sus actividades académicas les permita dedicar un lapso de tiempo específico para las sesiones de tutoría.

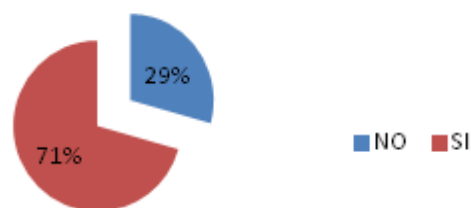
**Cuadro 7. A partir de tu petición, ¿la Coordinación de Tutorías te ha asignado un nuevo tutor?**

A partir de tu petición, ¿la Coordinación de Tutorías te ha asignado un nuevo tutor?	Total
SI	5:6
NO	1:6

En el cuadro 7 se muestra que a 5 alumnos de los 6 que pidieron un cambio de tutor académico sí se les asignaron nuevos tutores, son embargo hubo un caso donde no se realizó el cambio, por lo que se debe indagar cuál es el motivo por el cual no se le reasignó un tutor a este alumno y cuál es el mecanismo administrativo establecido para solicitar un cambio de tutor académico por parte del tutorado.

**Cuadro 8. ¿Consideras que el número de sesiones llevadas a cabo en el periodo escolar son suficientes para ti?**

¿Consideras que el número de sesiones llevadas a cabo en el periodo escolar son suficientes para ti?	Total
SI	53
NO	22



**Figura 8.**  
**¿Consideras que el número de sesiones llevadas a cabo en el periodo escolar son suficientes para tí?**

En la figura 8 se muestra que el 71% de los alumnos considera que el número de sesiones llevadas a cabo durante el periodo escolar son suficientes, sin embargo un 29% considera que no lo son, lo que significa que existe un porcentaje de alumnos que requiere un mayor número de sesiones de tutoría para mejorar su desempeño académico.

**Cuadro 9. ¿Por qué?**

¿Por qué?	Total
No he tenido sesiones de tutoría	6
No veo a mi tutor constantemente	5
No hay tiempo suficiente	4
No le encuentro utilidad	2
Mi tutor no me informa de aspectos importantes	2
Omisiones	2
Se necesita mayor orientación en últimos semestres	1



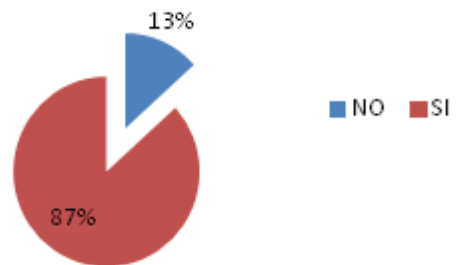
**Figura 9. ¿Por qué?**

En la figura 9 se muestra que el 27% de los alumnos argumentan que no han tenido sesiones de tutoría, el 23% menciona que no ven a su tutor frecuentemente, un 18% sustenta que no existe tiempo suficiente para mayor número de sesiones de tutoría, un 9% argumenta que no le encuentra utilidad a estas sesiones, otro 9% menciona que el tutor no les informa aspectos importantes, un 5% menciona que necesitan mayor orientación en los últimos semestres de la carrera, y un 9% de alumnos omitieron su respuesta en esta pregunta. Esto indica que la falta de tutoría académica se relaciona principalmente por el escaso contacto entre el tutor y los tutorados y por la falta de tiempo de ambas partes para las sesiones de tutoría, por lo que se debería indagar por qué se limitan las sesiones, así como el por qué de la falta de contacto entre ambos.



**Cuadro 10. ¿Son adecuados el espacio y el ambiente donde se han efectuado tus sesiones de tutoría?**

¿Son adecuados el espacio y el ambiente donde se han efectuado tus sesiones de tutoría?	Total
SI	65
NO	10



**Figura 10. ¿Son adecuados el espacio y el ambiente donde se han efectuado tus sesiones de tutoría?**

En la figura 10 se observa que el 87% de los alumnos consideran adecuados el espacio y ambiente donde son efectuadas sus sesiones de tutoría, mientras tanto un 13% mencionan que no son, por lo que sería conveniente indagar por qué no son adecuados, así como asignar espacios específicos para realizar las tutorías académicas.

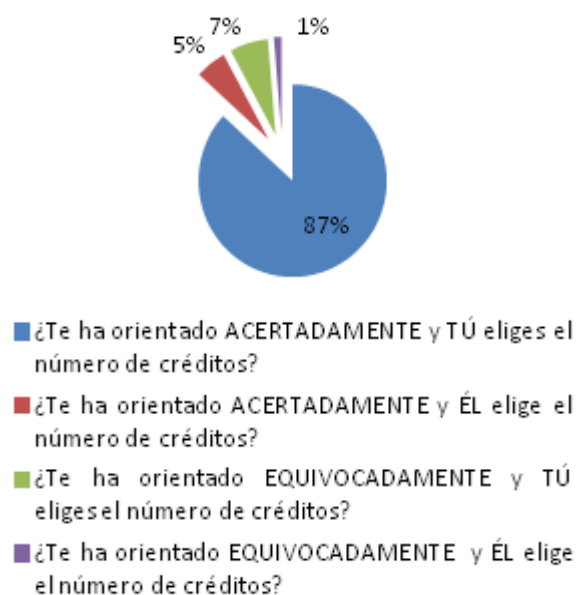
**Cuadro 11. ¿Por qué?**

¿Por qué?	Total
Omisiones	6:10
No hay suficiente espacio	2:10
No es dentro de la Facultad	1:10
Hay interrupciones	1:10

En el cuadro 11 se observa que 6 alumnos de los 10 que mencionaron que no son adecuados el espacio y ambiente donde se han efectuado las sesiones de tutoría omitieron el por qué de su respuesta, 2 de ellos mencionan que no hay existe espacio suficiente, un alumno menciona que sus tutorías académicas no son dentro de la Facultad de Química (Unidad Colón), y otro alumno menciona que hay interrupciones durante la sesión. Por lo que sería conveniente indagar exactamente dónde son llevadas a cabo esta tutorías, así como designar un espacio físico dentro de la Facultad de Química (Unidad Colón) y un tiempo determinado para evitar interrupciones.

**Cuadro 12. En relación con la carga crediticia, tu tutor:**

En relación con la carga crediticia, tu tutor:	Total
¿Te ha orientado ACERTADAMENTE y TÚ eliges el número de créditos?	65
¿Te ha orientado ACERTADAMENTE y ÉL elige el número de créditos?	4
¿Te ha orientado EQUIVOCADAMENTE y TÚ eliges el número de créditos?	5
¿Te ha orientado EQUIVOCADAMENTE y ÉL elige el número de créditos?	1



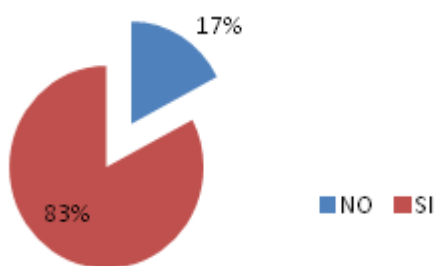
**Figura 12. En relación con la carga crediticia, tu tutor:**

En la figura 12 se muestra que un 92% de los alumnos mencionan que su tutor los ha orientado favorablemente con respecto a la carga crediticia, sin embargo un 7% argumenta que su tutor los ha orientado equivocadamente y ellos han elegido el número de créditos, y un alumno menciona que su tutor lo ha orientado equivocadamente y éste último eligió el número de créditos. Por lo que convendría

indagar cuáles son las causas por las que estos tutores no están orientando acertadamente a los alumnos, así como asegurar que conozcan a fondo las trayectorias académicas mínimas, óptimas y máximas para mejorar el desempeño de sus tutorados.

**Cuadro 13. En la sesión tutorial de preinscripción, ¿se te han resuelto tus dudas acerca del diseño de tu programa semestral y las alternativas en tu plan de estudios?**

En la sesión tutorial de preinscripción, ¿se te han resuelto tus dudas acerca del diseño de tu programa semestral y las alternativas en tu plan de estudios?	Total
SI	62
NO	13

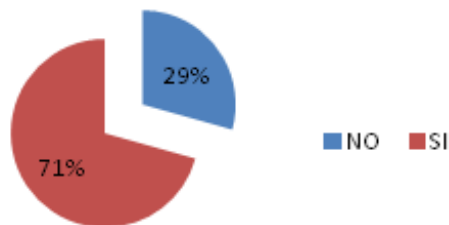


**Figura 13. En la sesión tutorial de preinscripción, ¿se te han resuelto tus dudas acerca del diseño de tu programa semestral y las alternativas en tu plan de estudios?**

En la figura 13 se observa que a un 83% de los alumnos se les han resuelto sus dudas acerca del diseño del programa semestral y las alternativas en el plan de estudios, sin embargo existe un 17% de alumnos que se quedan con dudas, por lo que convendría indagar la razón por la cual no se les han aclarado dichas cuestiones, ya que las funciones del tutor son orientar al alumno sobre los servicios institucionales, diseñar estrategias para cubrir necesidades académicas detectadas, entre otras.

**Cuadro 14. ¿Consideras que tu tutor realmente te está apoyando en tu formación académica?**

¿Consideras que tu tutor realmente te está apoyando en tu formación académica?	Total
SI	53
NO	22

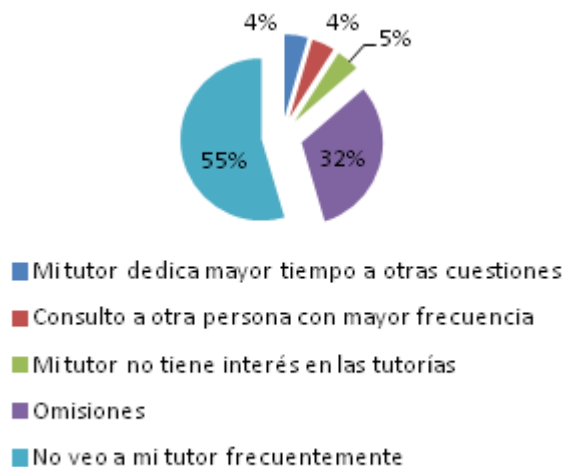


**Figura 14. ¿Consideras que tu tutor realmente te está apoyando en tu formación académica?**

En la figura 14 se muestra que el 71% de los alumnos considera que su tutor académico realmente lo está apoyando en su formación académica, sin embargo un 29% considera lo contrario, por lo que sería conveniente investigar el por qué de su respuesta ya que el tutor académico debería de apoyar y trabajar junto con el alumno para elevar su desempeño académico.

**Cuadro 15. ¿Por qué?**

¿Por qué?	Total
Mi tutor dedica mayor tiempo a otras cuestiones	1
Consulta a otra persona con mayor frecuencia	1
Mi tutor no tiene interés en las tutorías	1
Omisiones	7
No veo a mi tutor frecuentemente	12

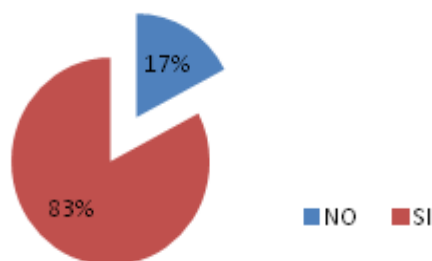


**Figura 15. ¿Por qué?**

En la figura 15 se observa que de los 22 alumnos que consideran que su tutor no los apoya en su formación académica, el 55% menciona que es debido a la falta de contacto, un 32% omitió su respuesta, un alumno menciona que su tutor dedica mayor tiempo a otras cuestiones, otro alumno consulta a otra persona con mayor frecuencia en vez de su tutor y otro alumno argumenta que su tutor no tiene interés en proporcionarle sesiones de tutoría académica, por lo que convendría investigar por qué no existe un contacto frecuente entre el tutor y el tutorado, así como designar tutores que cuenten con tiempo disponible para atender a los tutorados y con verdadero interés y compromiso institucional para orientar a los alumnos.

**Cuadro 16. ¿Consideras importante la labor de tu tutor académico?**

¿Consideras importante la labor de tu tutor académico?	Total
NO	13
SI	62

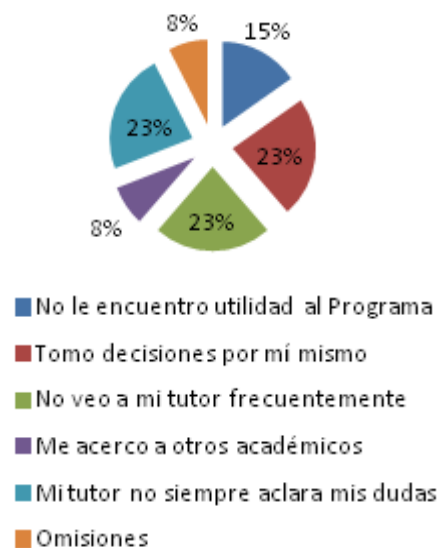


**Figura 16. ¿Consideras importante la labor de tu tutor académico?**

En la figura 16 se muestra que un 83% de los alumnos considera que la labor del tutor académico sí es importante, sin embargo un 17% argumenta que no lo es, porcentaje que coincide con preguntas anteriores donde el tutor académico no aclara las dudas de los alumnos, ni consideran que es un apoyo en su formación académica. Aunque es un porcentaje bajo, sería importante identificar quiénes son los tutores de estos alumnos e indagar cuál es el motivo por el cual no están cumpliendo debidamente sus funciones, ya que esto repercute en el desempeño académico de los alumnos.

### Cuadro 17. ¿Por qué?

¿Por qué?	Total
No le encuentro utilidad al Programa	2
Tomo decisiones por mí mismo	3
No veo a mi tutor frecuentemente	3
Me acerco a otros académicos	1
Mi tutor no siempre aclara mis dudas	3
Omisiones	1

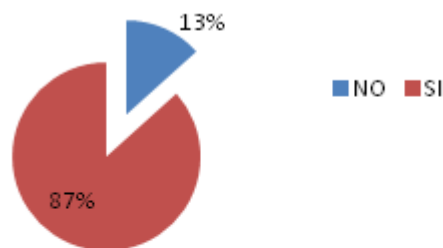


**Figura 17. ¿Por qué?**

En la figura 17 se muestra que de los 13 alumnos que consideran que no es importante la labor del tutor académico, un 23% justifica que es por la falta de contacto con su tutor, otro 23% menciona que su tutor no aclara sus dudas, otro 23% argumenta que prefiere tomar decisiones por sí mismo, dos personas mencionan que no le encuentran utilidad al Programa, un alumno comenta que se acerca a otros académicos para buscar apoyo y un alumno omitió su respuesta. Por lo que se vuelve a confirmar que no existe un contacto frecuente entre tutor y tutorado, un porcentaje de tutores no aclaran las dudas de los alumnos, por lo que sería conveniente identificar a éstos tutores, así como indagar las causas por las cuales no ejercen sus debidas funciones.

**Cuadro 18. ¿Te sientes a gusto con tu tutor académico?**

¿Te sientes a gusto con tu tutor académico?	Total
NO	10
SI	65



**Figura 18.**  
**Te sientes a gusto con tu tutor académico?**

En la figura 18 se muestra que un 87% de los alumnos menciona que sí se siente a gusto con su tutor académico, sin embargo un 13% de los alumnos no lo está, porcentaje que es similar al de respuestas anteriores donde los alumnos mencionan que no frecuentan a su tutor académico, quedándose con dudas y reflejándose en su desempeño académico. Sería conveniente que los alumnos conocieran mejor las ventajas de la tutoría académica, pidieran un cambio de tutor, así como indagar por qué los tutores de estos alumnos no cumplen con sus funciones.

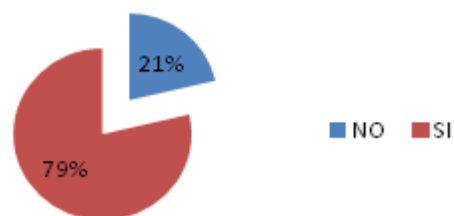
**Cuadro 19. ¿Por qué?**

¿Por qué?	Total
No considero que sea buen tutor	3:10
Tuve algún conflicto con mi tutor	1:10
No veo a mi tutor frecuentemente	6:10

En la figura 19 se muestra que de los 10 alumnos que mencionan que no están de acuerdo con su tutor académico, 6 de ellos argumentan que es debido a la falta de contacto, 3 de ellos mencionan no lo consideran como “buen” tutor, y un alumno comenta que tuvo algún conflicto directamente con su tutor. Una vez más se confirma que existe falta de comunicación y contacto entre tutores y tutorados por lo que se sugiere que se informe sobre las bondades de la tutoría académica y cambio de tutor a los alumnos.

**Cuadro 20. ¿Recomendarías a tu tutor con otro compañero?**

¿Recomendarías a tu tutor con otro compañero?	Total
NO	16
SI	59



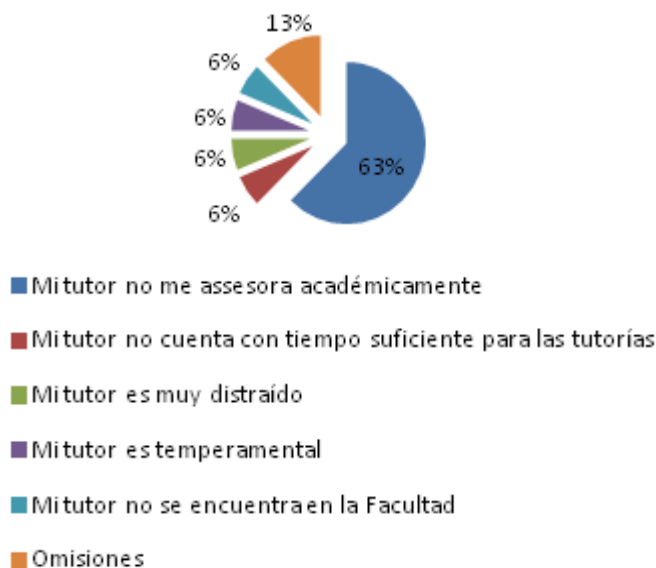
**Figura 20.**  
**¿Recomendarías a tu tutor con otro compañero?**

En la figura 20 se observa que un 79% de los alumnos sí recomendaría a su tutor académico, sin embargo existe un 21% de alumnos que no lo haría, lo que indica que estos alumnos consideran que sus tutores no cumplen adecuadamente sus funciones. Sería conveniente identificar a los tutores de estos alumnos para analizar el por qué de esta cuestión.



**Cuadro 21. ¿Por qué?**

¿Por qué?	Total
No me ha asesorado académicamente	10
No cuenta con tiempo suficiente para las tutorías	1
Es muy distraído	1
Es temperamental	1
Se encuentra fuera de la Facultad	1
Omisiones	2

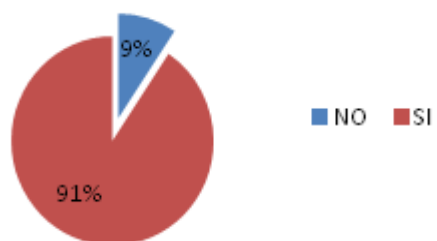


**Figura 21. ¿Por qué?**

En la figura 21 se muestra que de los 16 alumnos que no recomendarían a su tutor académico, 10 de ellos justifican que su tutor no los ha asesorado académicamente, un alumno menciona que su tutor no cuenta con tiempo suficiente para realizar las tutorías, un alumno argumenta que su tutor es distraído, otro alumno distinto menciona que su tutor es temperamental, otro alumno argumenta que su tutor se encuentra fuera de la Facultad, y dos alumnos omitieron su respuesta. Lo que indica que existe un caso donde el tutor académico no se encuentra constantemente en la Facultad de Química (Unidad Colón), lo que dificulta el encuentro tutor-tutorado, se vuelve a mencionar la falta de tiempo del tutor para atender al alumno, así como aspectos propios de la personalidad del tutor. Por lo que se sugiere que se planee un periodo de tiempo exclusivamente en la Facultad de Química (Unidad Colón) y en base a los horarios de clase de los alumnos.

**Cuadro 22. ¿Sabes cuándo y dónde localizar a tu tutor académico?**

¿Sabes cuándo y dónde localizar a tu tutor académico?	Total
NO	7
SI	68

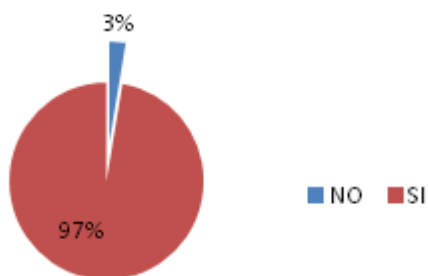


**Figura 22.**  
**¿Sabes cuándo y dónde localizar a tu tutor académico?**

En la figura 22 se observa que el 91% de los alumnos sí sabe dónde y cuándo localizar a su tutor académico, sin embargo existe un 9% que aún después de llevar más de cuatro años en la Facultad de Química, aún no sabe dónde y cuándo localizarlo. Esto se debe a que posiblemente que no haya una coordinación de horarios entre tutores y tutorados, impidiendo el encuentro entre ambos, por lo que convendría implementar un mecanismo para mejorar la comunicación así como asignar un espacio físico para realizar las tutorías académicas.

**Cuadro 23. ¿Tu tutor académico muestra disposición para atenderte?**

¿Tu tutor académico muestra disposición para atenderte?	Total
NO	2
SI	73

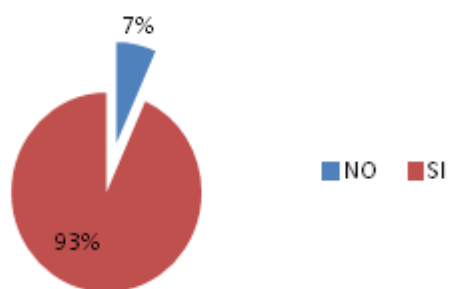


**Figura 23. ¿Tu tutor académico muestra disposición para atenderte?**

En la figura 23 se observa que el 97% de los tutorados mencionan que su tutor académico sí muestra disposición para tenderlos, sin embargo un 3% menciona lo contrario. Aunque es un porcentaje bajo de alumnos sería importante identificar a los tutores que no muestran buena disposición de orientar y brindar el servicio, así como indagar el por qué de su actitud.

**Cuadro 24. ¿Tu tutor es cordial y logra un clima de confianza en las sesiones de tutoría?**

¿Tu tutor es cordial y logra un clima de confianza en las sesiones de tutoría?	Total
NO	5
SI	70



**Figura 24. ¿Tu tutor es cordial y logra un clima de confianza en las sesiones de tutoría?**

En la figura 24 se observa que el 93% de los alumnos menciona que su tutor es cordial y logra un clima de confianza en las sesiones de tutoría, por otro lado un 7% de los alumnos menciona lo contrario. Relacionando la pregunta anterior se puede ver que de acuerdo con la opinión del alumno, aunque el tutor tiene disposición de atenderlos, existen cinco casos donde éste no es cordial ni logra un clima de confianza en las sesiones de tutoría. Por lo que se sugiere la elección de tutores con ciertas características como ser cordial y abierto, así como una evaluación periódica de los tutores para identificar posibles fallas y corregir errores oportunamente. Sería importante también un programa de formación a tutores que les proporcione las herramientas necesarias para la tutoría académica.

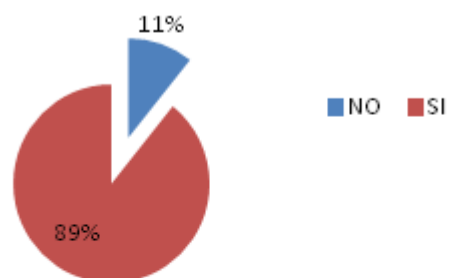
**Cuadro 25. ¿Tu tutor académico te trata con respeto?**

¿Tu tutor académico te trata con respeto?	Total
NO	0
SI	75

En el cuadro 25 se observa que el 100% de los alumnos menciona que su tutor académico los trata de manera respetuosa, por lo que se concluye que el respeto es un valor importante que está presente en todos y cada uno de los tutores, lo cual ayuda a mantener una relación productiva entre tutor y tutorado.

**Cuadro 26. ¿Tu tutor académico muestra interés por tus problemas académicos y personales?**

¿Tu tutor académico muestra interés por tus problemas académicos y personales?	Total
NO	8
SI	67



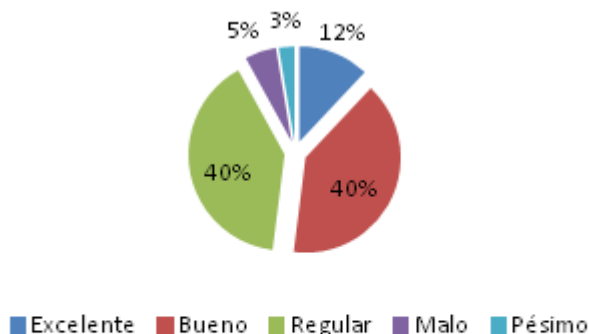
**Figura 26. ¿Tu tutor académico muestra interés por tus problemas académicos y personales?**

En la figura 26 se observa que el 89% de los alumnos menciona que su tutor académico muestra interés por sus problemas académicos y personales mientras tanto un 11% menciona lo contrario, por lo que sería conveniente indagar las

razones por las cuales los tutores de estos alumnos no lo hacen así como se sugiere la asignación de tutores con actitud de servicio e interés por los problemas académicos y personales que enfrenta el alumno durante cada ciclo escolar.

**Cuadro 27. ¿Cómo califica el funcionamiento del Sistema Tutorial en la Facultad de Química?**

¿Cómo califica el funcionamiento del Sistema Tutorial en la Facultad de Química?	Total
Excelente	9
Bueno	30
Regular	30
Malo	4
Pésimo	2

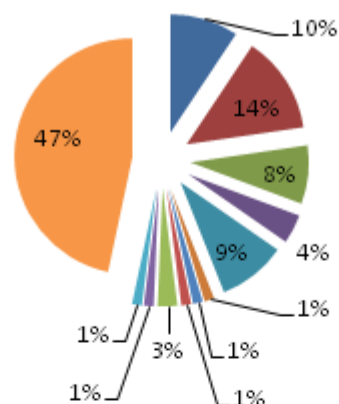


**Figura 27. ¿Cómo califica el funcionamiento del Sistema Tutorial en la Facultad de Química?**

En la figura 27 se muestra que un 40% de los alumnos considera “bueno” el funcionamiento del Sistema Tutorial de la Facultad de Química, otro 40% lo considera “regular”, un 12% lo considera “excelente”, un 5% lo califica como “malo” y un 3% como “pésimo”. La mayoría de los tutorados encuestados considera como “bueno” y “regular” el funcionamiento del Sistema Tutorial en la Facultad de Química, sin embargo el porcentaje restante considera que no es el adecuado, por lo que sería conveniente que tanto tutores y tutorados conozcan mejor el Sistema Tutorial y así utilicen mejor esta herramienta para llevar a cabo las tutorías.

**Cuadro 28. ¿Qué sugerencia (s) podría hacer para mejorar la eficiencia del Programa de Tutorías?**

¿Qué sugerencia (s) podría hacer para mejorar la eficiencia del Programa de Tutorías?	Total
Mejor coordinación y comunicación entre tutores y tutorados	7
Asignación de tutores con verdaderos deseos de orientar	10
Reuniones periódicas obligatorias	6
Coordinar el Sistema de Tutoría con el correo personal	3
Facilitar el acceso al SITA	7
Asignación de tutores conforme a la Licenciatura y que se encuentren dentro de la Facultad de Química	1
Mejorar la calidad de las tutorías	1
Capacitación de los tutores	1
Mayor difusión al Sistema de Tutoría Académica	2
Destinar un lugar apropiado y específico para las tutorías	1
Elección de los tutores por parte de los alumnos	1
Omisiones	5



- Mejor coordinación y comunicación entre tutores y tutorados
- Asignación de tutores con verdaderos deseos de orientar
- Reuniones periódicas obligatorias
- Coordinar el Sistema de Tutoría con el correo personal
- Facilitar el acceso al SITA
- Asignación de tutores conforme a la Licenciatura y que se encuentren dentro de la Facultad de Química
- Mejorar la calidad de las tutorías
- Capacitación de los tutores
- Mayor difusión al Sistema de Tutoría Académica
- Destinar un lugar apropiado y específico para las tutorías
- Elección de los tutores por parte de los alumnos
- Omisiones

**Figura 28. ¿Qué sugerencias (s) podría hacer para mejorar la eficiencia del Programa de Tutorías?**

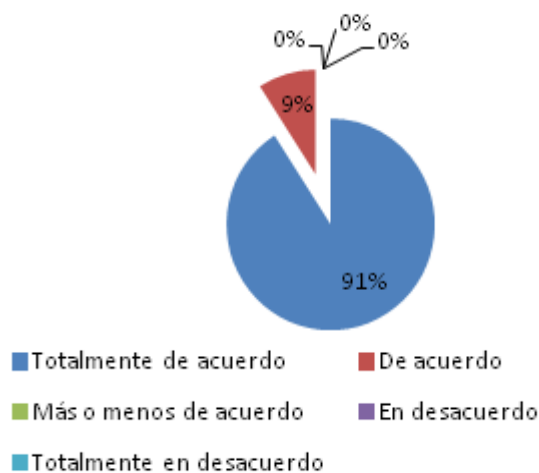
En la figura 28 se observa que el 47% de los alumnos no proporcionaron sugerencia alguna, el 14% sugiere que se asignen tutores con verdaderos deseos de orientar, un 10% sugiere una mejor coordinación y comunicación entre tutores y tutorados, un 9% menciona que se facilite el acceso al SITA, un 8% sugiere reuniones periódicas obligatorias, un 4% propone que se coordine el Sistema de Tutoría con el correo personal, dos alumnos sugieren que se le de mayor difusión al Sistema de Tutoría Académica, un alumno sugiere la asignación de tutores conforme a la Licenciatura y que se encuentren dentro de la Facultad de Química (Unidad Colón), un alumno sugiere mejorar la calidad de las tutorías, un alumno propone la capacitación de tutores, un alumno sugiere que se destine un lugar apropiado y específico para las tutorías y otro alumno propone la elección de tutores por parte de los alumnos. Es importante resaltar que la designación de un espacio específico para la tutoría, la capacitación de los tutorados, la mejora en la comunicación entre ambas partes y el fácil acceso al Sistema, son sugerencias que los tutorados comparten con los tutores encuestados en este estudio y en semejante proporción, por lo que convendría tomar en cuenta estas propuestas e implementar planes de acción.

## 4.2 Apartado B. Apreciación de tutores

Resultados obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario (ver ANEXO 2) a 22 profesores que son tutores de los alumnos de la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo del 9º semestre.

**Cuadro 29. ¿Muestra usted buena disposición para atender a los alumnos?**

¿Muestra usted buena disposición para atender a los alumnos?	Total
Totalmente de acuerdo	20
De acuerdo	2
Más o menos de acuerdo	0
En desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0



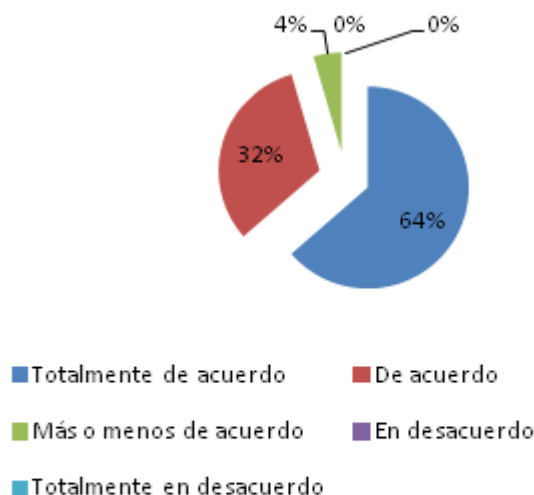
**Figura 29. ¿Muestra usted buena disposición para atender a los alumnos?**

En la figura 29 se observa que el 91% de los tutores están totalmente de acuerdo en el hecho de que muestran buena disposición para atender a los alumnos, sin embargo un 9% está únicamente de acuerdo en este hecho, por lo que sería conveniente indagar por qué estos tutores no están totalmente de acuerdo en mostrar buena disposición a la hora de atender a los alumnos, todo esto para mejorar la comunicación y elevar la calidad de las tutorías académicas.



**Cuadro 30. ¿Su cordialidad y capacidad logra crear un clima de confianza para que el alumno pueda exponer sus problemas?**

¿Su cordialidad y capacidad logra crear un clima de confianza para que el alumno pueda exponer sus problemas?	Total
Totalmente de acuerdo	14
De acuerdo	7
Más o menos de acuerdo	1
En desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0

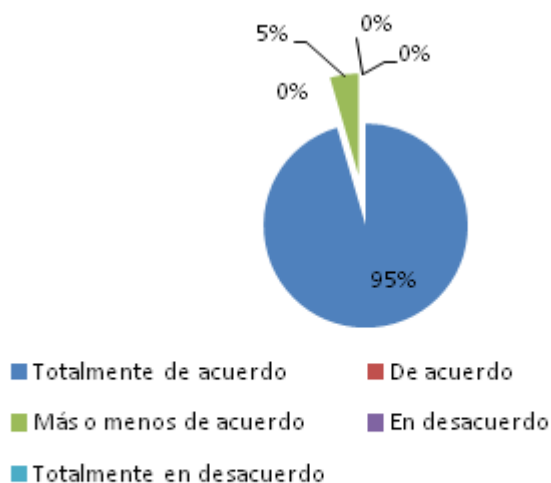


**Figura 30. ¿Su cordialidad y capacidad logra crear un clima de confianza para que el alumno pueda exponer sus problemas?**

En la figura 30 se muestra que un 64% de los tutores está totalmente de acuerdo en que su cordialidad y capacidad logra crear un clima de confianza para que el alumno pueda exponer sus problemas, un 32% de los tutores está de acuerdo y un 4% mencionan estar más o menos de acuerdo, por lo que convendría indagar por qué estos tutores no están totalmente de acuerdo en esta afirmación, así como identificar a los tutores que no están cumpliendo con esta cuestión y capacitarlos para que logren crear un clima de confianza donde el alumno pueda exponer sus problemas académicos y personales, resolver sus dudas y con esto, eleve su desempeño académico.

**Cuadro 31. ¿Trata usted con respeto y atención a los alumnos?**

¿Trata usted con respeto y atención a los alumnos?	Total
Totalmente de acuerdo	21
De acuerdo	0
Más o menos de acuerdo	1
En desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0

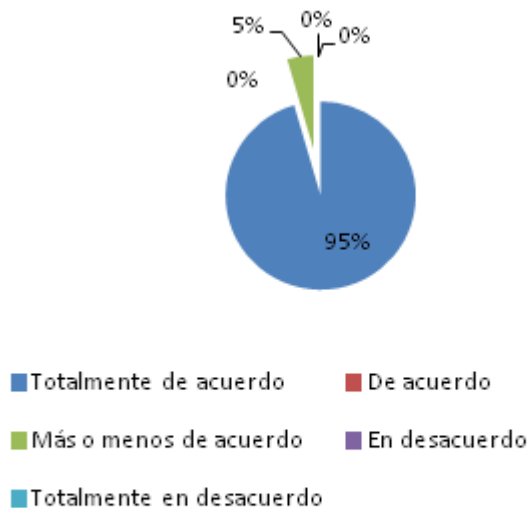


**Figura 31. ¿Trata usted con respeto y atención a los alumnos?**

En la figura 31 se observa que el 95% de los tutores está totalmente de acuerdo en que trata con respeto y atención a los alumnos, únicamente un tutor menciona estar más o menos de acuerdo con esta afirmación. Cabe mencionar que el 100% de los tutorados afirman que son tratados con respeto por los tutores, lo que indica que el respeto es un valor que está presente en la relación tutor-tutorado.

**Cuadro 32. ¿Muestra usted interés en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento de los alumnos?**

¿Muestra usted interés en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento de los alumnos?	Total
Totalmente de acuerdo	21
De acuerdo	0
Más o menos de acuerdo	1
En desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0

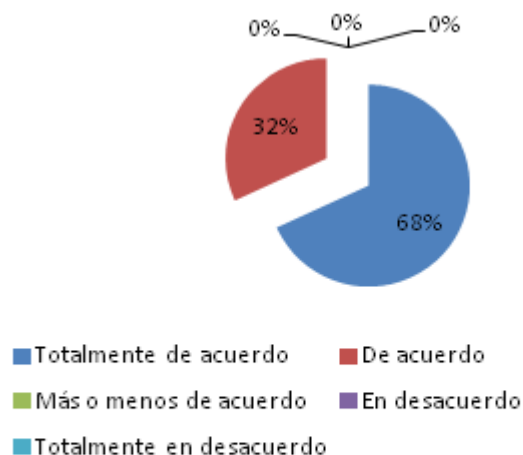


**Figura 32. ¿Muestra usted interés en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento de los alumnos?**

En la figura 32 se muestra que el 95% de los tutores están totalmente de acuerdo que muestran interés en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento de los alumnos, y únicamente un tutor menciona estar más o menos de acuerdo, por lo que convendría indagar por qué este tutor no está totalmente de acuerdo con esta afirmación.

**Cuadro 33. ¿Muestra usted capacidad para escuchar los problemas de los alumnos?**

¿Muestra usted capacidad para escuchar los problemas de los alumnos?	Total
Totalmente de acuerdo	15
De acuerdo	7
Más o menos de acuerdo	0
En desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0

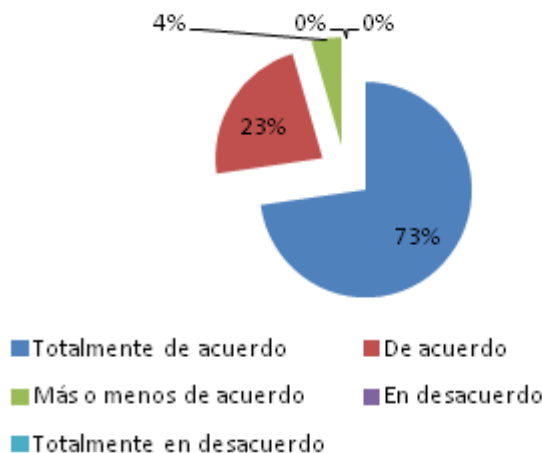


**Figura 33. ¿Muestra usted capacidad para escuchar los problemas de los alumnos?**

En la figura 33 se muestra que el 68% de los tutores está totalmente de acuerdo con que son capaces de escuchar los problemas de los alumnos, sin embargo un 32% simplemente está de acuerdo con esta afirmación. Por lo que convendría indagar por qué estos tutores no están totalmente de acuerdo con esta cuestión, ya que posiblemente algunos tutores no están debidamente capacitados para escuchar a los alumnos, lo que dificulta la comunicación entre ambos.

**Cuadro 34. ¿Como tutor, tiene disposición para mantener una comunicación permanente con el alumno?**

¿Como tutor, tiene disposición para mantener una comunicación permanente con el alumno?	Total
Totalmente de acuerdo	16
De acuerdo	5
Mas o menos de acuerdo	1
En desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0

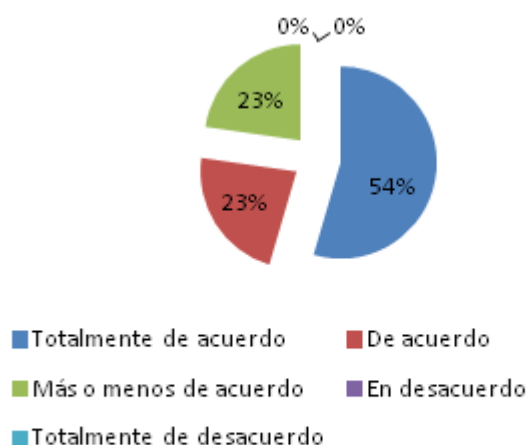


**Figura 34. ¿Como tutor, tiene disposición para mantener una comunicación permanente con el alumno?**

En la figura 34 se observa que el 73% de los tutores mencionan estar totalmente de acuerdo en que tienen disposición a mantener una comunicación permanente con el alumno, un 23% menciona estar de acuerdo con esta afirmación, y un 4% dice estar más o menos de acuerdo en esta afirmación. Por lo que convendría indagar por qué estos tutores no están totalmente de acuerdo en estar dispuestos en mantener una comunicación permanente con el alumno, así como también se sugiere la elección de tutores con verdadera disposición de atender a los tutorados, manteniendo una comunicación frecuente con ellos.

**Cuadro 35. ¿Tiene usted capacidad para estimular el estudio independiente?**

¿Tiene usted capacidad para estimular el estudio independiente?	Total
Totalmente de acuerdo	12
De acuerdo	5
Más o menos de acuerdo	5
En desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0

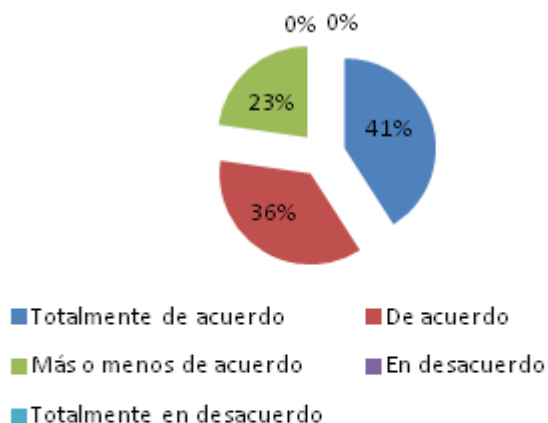


**Figura 35. ¿Tiene usted capacidad para estimular el estudio independiente?**

En la figura 35 se observa que el 54% de los tutores menciona estar totalmente de acuerdo en tener capacidad para estimular el estudio independiente, un 23% menciona estar de acuerdo en esta afirmación y otro 23% menciona estar más o menos de acuerdo, lo que indica que existen tutores que posiblemente carezcan de capacitación para estimular el estudio independiente, habilidad que deben desarrollar para apoyar a los alumnos, por lo que convendría identificar a estos tutores y capacitarlos para que desarrollen este tipo de habilidades y estrategias docentes.

**Cuadro 36. ¿Usted conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarle las opciones adecuadas a sus problemas escolares?**

¿Usted conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarle las opciones adecuadas a sus problemas escolares?	Total
Totalmente de acuerdo	9
De acuerdo	8
Más o menos de acuerdo	5
En desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0

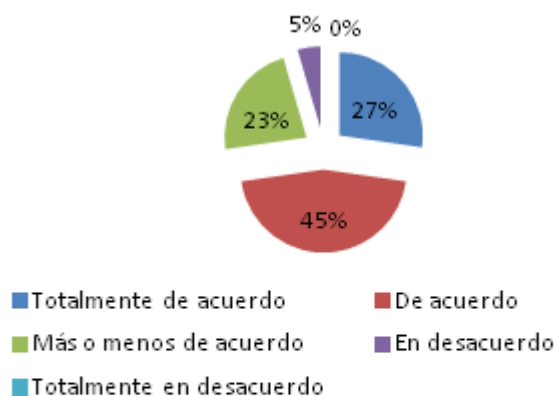


**Figura 36. ¿Usted conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarle las opciones adecuadas a sus problemas escolares?**

En la figura 36 se observa que un 41% de los tutores menciona estar totalmente de acuerdo en que conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarle las opciones adecuadas a los alumnos en cuanto a los problemas escolares, un 36% menciona estar de acuerdo, y un 23% menciona estar más o menos de acuerdo, por lo que convendría incitar a los tutores para que revisen periódicamente la normatividad institucional existente para que puedan asesorar y ayudar a los alumnos inmediatamente que se les presente un problema escolar.

**Cuadro 37. ¿Su participación en el Programa de Tutoría ha mejorado el desempeño académico de los alumnos asignados?**

¿Su participación en el Programa de Tutoría ha mejorado el desempeño académico de los alumnos asignados?	Total
Totalmente de acuerdo	6
De acuerdo	10
Más o menos de acuerdo	5
En desacuerdo	1
Totalmente en desacuerdo	0



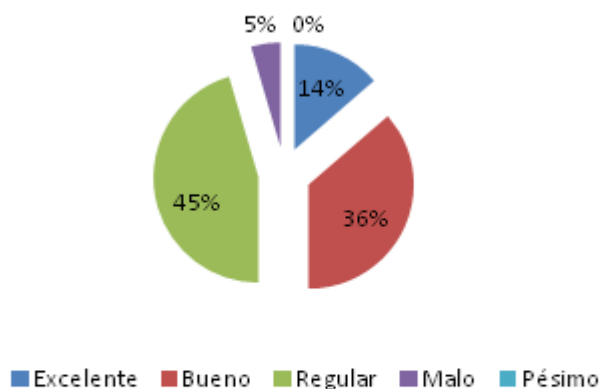
**Figura 37. ¿Su participación en el Programa de Tutoría ha mejorado el desempeño académico de los alumnos asignados?**

En la figura 37 se muestra que un 45% de los tutores encuestados menciona estar de acuerdo con que su participación en el Programa de Tutoría ha mejorado el desempeño académico de los alumnos asignados, un 27% menciona estar totalmente de acuerdo, un 23% menciona estar más o menos de acuerdo y un 5% menciona estar en desacuerdo con la afirmación, por lo que convendría que se capacite a los tutores al inicio de cada semestre para que puedan tener una participación activa y productiva en el Programa de Tutoría y ésta pueda verse reflejada en un mejor desempeño y rendimiento académico de los alumnos tutorados.



**Cuadro 38. ¿Cómo califica el funcionamiento del Sistema Tutorial en la Facultad de Química?**

¿Cómo califica el funcionamiento del Sistema Tutorial en la Facultad de Química?	Total
Excelente	3
Bueno	8
Regular	10
Malo	1
Pésimo	0



**Figura 38. ¿Cómo califica el funcionamiento del Sistema Tutorial en la Facultad de Química?**

En la figura 38 se muestra que un 45% de los tutores encuestados califica el funcionamiento del Sistema Tutorial en la Facultad de Química como “regular”, un 36% lo califica como “bueno”, un 14% lo califica como “excelente” y un 5% lo califica como “malo”. Los porcentajes de tutores que califican como “bueno” y “regular” al Sistema de Tutoría son similares a los porcentajes de tutorados encuestados en la misma pregunta, por lo que convendría preguntar tanto a tutores y tutorados sobre las bondades y desventajas para mejora del ProInsTA.

**Cuadro 39. ¿Qué sugerencia (s) podría hacer para mejorar la eficiencia del Programa de Tutorías?**

¿Qué sugerencia (s) podría hacer para mejorar la eficiencia del Programa de Tutorías?	Total
Destinar un espacio especial para las tutorías	3
Capacitación para los tutores	3
Llevar seguimiento de actividades de los tutores y contrastar los resultados con los planes	1
Mejorar la comunicación entre tutores, tutorados, coordinación y Subdirección Académica	8
Mayor concientización y compromiso de tutores y tutorados sobre las bondades del programa	4
Facilitar el acceso al Sistema	2
Mejor distribución de alumnos para los tutores	1



**Figura 39. ¿Qué sugerencia (s) podría hacer para mejorar la eficiencia del Programa de Tutorías?**

En la figura 39 se muestra que el 36% de los tutores sugieren mejorar la comunicación entre tutores y tutorados involucrando también a la Coordinación de Tutoría y a la Subdirección Académica; se observa también que el 18% sugiere una mayor concientización y compromiso por parte de ambas partes sobre las bondades del Programa de Tutorías, un 14% sugiere la asignación de un espacio físico especial para realizar las tutorías, mientras que otro 14% propone la capacitación de los tutores para mejorar la calidad de las tutorías. Cabe mencionar, que estas cuatro sugerencias coinciden con las propuestas por los tutorados, por lo que sería conveniente, tomarlas en cuenta para tomar decisiones y generar planes de acción.

Tomando en cuenta la información obtenida del cuestionario aplicado a tutores (ver ANEXO 1) y tutorados (ver ANEXO 2) del 9º semestre de la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo de la Facultad de Química de la UAEMéx, se determinaron las siguientes fortalezas del ProInsTA:

- El 95% de los tutorados sí conoce en qué consiste el Programa de Tutoría Académica.
- El 100% de los tutorados tiene asignado y conoce a su tutor académico.
- El 87% de los tutorados afirma que su tutor académico los ha orientado acertadamente y los tutorados eligen el número de créditos.
- El 83% de los alumnos mencionan que sus tutores les han resuelto sus dudas acerca del diseño del programa semestral y alternativas en el plan de estudios.
- El 83% de los tutorados considera importante la labor de su tutor académico.
- El 87% de los tutorados sí se sienten a gusto con su tutor académico.
- El 79% de los tutorados sí recomendarían a su tutor académico con otro compañero.
- El 91% de los tutorados sí sabe cuándo y dónde localizar a su tutor académico.

- El 97% de los tutorados afirma que su tutor académico muestra disposición para atenderlos.
- El 93% de los tutorados afirma que su tutor académico es cordial y logra un clima de confianza en las sesiones de tutoría.
- El 100% de los alumnos afirma que su tutor académico los trata con respeto.
- El 89% de los tutorados afirma que su tutor académico muestra interés por sus problemas académicos y personales.
- El 91% de los tutores muestra buena disposición para atender a los alumnos.
- El 64% de los tutores está totalmente de acuerdo en que su cordialidad y capacidad logra crear un clima de confianza para que el alumno pueda exponer sus problemas.
- El 95% de los tutores está totalmente de acuerdo en que trata con respeto y atención a los alumnos, de igual manera, el mismo porcentaje lo está en cuanto a que muestran interés en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento de los alumnos.

Esto indica que la mayoría de tutorados se encuentra a gusto con su tutor académico, con el cual han trabajado durante sus estudios de Licenciatura viéndose positivamente reflejado en su rendimiento y aprovechamiento escolar. Así mismo, la mayoría de tutores confiesan que son capaces de ejercer debidamente las funciones propias de un tutor. Por otro lado, los resultados también muestran que a pesar de ser minoría, existen tutorados que están a disgusto con su tutor académico y tutores que no están totalmente de acuerdo con el hecho de cumplir debidamente sus funciones, por lo que se determinan también las debilidades del ProInsTA que deben de ser consideradas para la toma de decisiones e intervención oportuna:

- El 8% de los tutorados ha solicitado a la Coordinación del Programa de Tutoría de la Facultad de Química un cambio de tutor argumentando como

razón principal, que no tienen un encuentro constante con su tutor académico.

- Existe únicamente un caso donde a pesar de la petición del cambio de tutor, la Coordinación de Tutorías no asignó un nuevo tutor, por lo que convendría reducirse a 0 casos.
- El 29% de los tutorados considera que el número de sesiones de tutoría llevadas a cabo en el periodo escolar no son suficientes.
- El 13% de los tutorados considera que el espacio y ambiente donde se realizan las sesiones de tutoría no son adecuadas, justificando principalmente que no hay suficiente espacio físico y el hecho de que las sesiones no se llevan a cabo dentro de la Facultad de Química.
- El 29% de los tutorados considera que su tutor académico realmente no los está apoyando en su formación académica debido a la falta de comunicación con sus tutores.
- El 40% de los tutorados califican el funcionamiento del Sistema Tutorial en la Facultad de Química como “bueno”, y otro 40% lo califica con “regular”.
- Un 32% de los tutores no está totalmente de acuerdo en que tiene disposición para escuchar los problemas de los alumnos.
- Un 27% no está totalmente de acuerdo en que tiene disposición a mantener una comunicación permanente con el alumno.
- Un 46% de los tutores no está totalmente de acuerdo en que tiene capacidad para estimular el estudio independiente.
- Un 59% de los tutores no está totalmente de acuerdo en que conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarle las opciones adecuadas a sus problemas escolares.
- Un 55% de los tutores no está totalmente de acuerdo con que su participación en el Programa de Tutoría ha mejorado el desempeño académico de los alumnos.

- Un 45% de los tutores califica el funcionamiento del Sistema de Tutorial en la Facultad de Química como “regular”.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

- Fue evaluado el Programa Institucional de Tutoría Académica de la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx a través de la aplicación de cuestionarios tanto a tutorados (ver ANEXO 1) como a tutores (ver ANEXO 2), actores principales del proceso educativo.
- Se aplicó el cuestionario de ANUIES para conocer la eficiencia del programa de Tutoría Académica a 22 tutores y 75 tutorados del 9º semestre de la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx.
- Se determinaron las fortalezas y debilidades del Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA) para tutores y tutorados del 9º semestre de la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx.
- Se analizó información recopilada y con base a los resultados obtenidos se realizaron sugerencias para que se intervenga de manera oportuna.

La hipótesis planteada en este estudio fue la siguiente: “La Tutoría Académica para el programa de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx no cumple con los propósitos planteados por el ProInsTA”. De acuerdo al análisis de los resultados en este estudio, que provienen de la opinión y sugerencias de tutores y tutorados encuestados del 9º semestre de la carrera de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx, se concluye que: “La Tutoría Académica para el programa de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la UAEMéx no cumple en un 100% con los propósitos planteados por el ProInsTA”.

## CAPÍTULO VI: SUGERENCIAS

Producto del estudio realizado se encontraron sugerencias que fueron propuestas por tutorados y tutores encuestados en virtud de mejorar la eficiencia del Programa de Tutorías, las cuales se citan a continuación:

1.- Propuestas por parte de los tutorados encuestados: mejor coordinación y comunicación entre tutores y tutorados, asignación de tutores con verdaderos deseos de orientar, sesiones de tutoría periódicas y obligatorias, coordinación del Sistema de Tutoría con el correo personal, facilitar el acceso al SITA, asignación de tutores conforme a la Licenciatura y que se encuentren dentro de la Facultad de Química, mejorar la calidad de las tutorías, capacitación de los tutores, mayor difusión al SITA, destinar un lugar apropiado y específico para las tutorías, elección de los tutores por parte de los alumnos.

2.- Propuestas por parte de los tutores encuestados: destinar un espacio especial para realizar las tutorías, capacitación de los tutores, llevar un seguimiento de actividades de los tutores y contrastar los resultados con los planes, mejorar la comunicación entre tutores, tutorados, Coordinación y Subdirección Académica, mayor concientización y compromiso de tutores y tutorados sobre las bondades del programa, facilitar el acceso al SITA, mejor distribución del número de alumnos para los tutores.

Por otro lado, Romo en *“La incorporación de los programas de tutoría en las instituciones de educación superior”* (2005), propone recomendaciones para promover una mejor comprensión de los problemas que enfrentan los alumnos y desarrollar mecanismos para ayudar a cada uno de los estudiantes a acelerar su adaptación al ambiente universitario, crear condiciones para un mejor desempeño durante su formación, así como lograr los objetivos académicos orientados a alcanzar una exitosa práctica profesional a través de una mejor instrumentación de programas de tutoría. Entre las sugerencias propuestas por Romo, están:



- Las autoridades institucionales han de ser muy cuidadosas en la selección de profesores que aspiran a convertirse en tutores y verificar que el principal motivo de su participación sea el apoyo a los estudiantes, no a su expediente personal.
- Deberían ser las autoridades de las instituciones educativas las responsables de promover entre el profesorado y los alumnos las ventajas académicas que conlleva el programa, impulsar el ejercicio colegiado de la actividad docente para fortalecer el trabajo académico en las tutorías.
- Promover campañas de difusión al programa de tutoría de manera intensiva y periódica, a fin de sensibilizar a la comunidad académica institucional y dar a conocer sus propósitos y forma de operación.
- Estudiar la posibilidad de combinar diferentes estrategias de tutoría individual y grupal, en función de las prioridades de atención, del número y ubicación de los demandantes y de los tutores disponibles.
- Incorporar en los presupuestos de las IES la construcción de cubículos o adaptación de espacios para atender de manera individual a los estudiantes. Así como organizar eficientemente la ocupación de los espacios. (Romo, A., 2005: 77)

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario aplicado a Tutorados

#### ENCUESTA DE OPINIÓN PARA TUTORADOS

Instrucciones:

Este cuestionario tiene la finalidad de obtener información para dar seguimiento al Sistema Institucional de Tutoría en la Facultad de Química; en razón de ello de antemano agradecemos la veracidad de sus respuestas y nos comprometemos a la confidencialidad de la información.

1.- Año que ingresaste a la UAEMéx: \_\_\_\_\_

2.- ¿Conoces en qué consiste el programa de Tutorías Académicas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3.- ¿Tienes asignado un tutor académico?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4.- ¿Quién es tu tutor académico? \_\_\_\_\_

5.- ¿Has solicitado a la Coordinación del Programa de Tutorías de la Facultad de Química un cambio de tutor?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ (Pasa a la pregunta 7)

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

6.- A partir de tu petición, ¿la Coordinación de Tutorías te ha asignado un nuevo tutor?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7.- ¿Consideras que el número de sesiones llevadas a cabo en el periodo escolar son suficientes para tí?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

8.- ¿Son adecuados el espacio y el ambiente donde se han efectuado tus sesiones de tutoría?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

9.- En relación con la carga crediticia, tu tutor:

Pregunta	SI	NO
¿Te ha orientado ACERTADAMENTE y TÚ eliges el número de créditos?		
¿Te ha orientado ACERTADAMENTE y EL elige el número de créditos?		
¿Te ha orientado EQUIVOCADAMENTE y TÚ eliges el número de créditos?		
¿Te ha orientado EQUIVOCADAMENTE y EL elige el número de créditos?		

10.- En la sesión tutorial de preinscripción, ¿se te han resuelto tus dudas acerca del diseño de tu programa semestral y las alternativas en tu plan de estudios?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

11.- ¿Consideras que tu tutor realmente te está apoyando en tu formación académica?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

12.- ¿Consideras importante la labor de tu tutor académico?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

13.- ¿Te sientes a gusto con tu tutor académico?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

14.- ¿Recomendarías a tu tutor con otro compañero?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

15.- ¿Sabes cuándo y dónde localizar a tu tutor académico?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

16.- ¿Tu tutor académico muestra disposición para atenderte?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

17.- ¿Tu tutor es cordial y logra un clima de confianza en las sesiones de tutoría?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

18.- ¿Tu tutor académico te trata con respeto?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

19.- ¿Tu tutor académico muestra interés por tus problemas académicos y personales?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

20.- ¿Cómo califica el funcionamiento del Sistema Tutorial en la Facultad de Química?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo

21.- ¿Qué sugerencia (s) podría hacer para mejorar la eficiencia del Programa de Tutorías?

---

---

---

---

---

---

---

Fuente: ANUIES (2001). *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. México: ANUIES, p. 41.

## Anexo 2. Cuestionario aplicado a Tutores

### ENCUESTA DE OPINIÓN PARA TUTORES

Instrucciones:

Este cuestionario tiene la finalidad de obtener información para dar seguimiento al Sistema Institucional de Tutoría en la Facultad de Química; en razón de ello de antemano agradecemos la veracidad de sus respuestas y nos comprometemos a la confidencialidad de la información.

1.- ¿Muestra usted buena disposición para atender a los alumnos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Mas o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2.- ¿Su cordialidad y capacidad logra crear un clima de confianza para que le alumno pueda exponer sus problemas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Mas o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3.- ¿Trata usted con respeto y atención a los alumnos?

- Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Mas o menos de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4.- ¿Muestra usted interés en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento de los alumnos?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Mas o menos de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5.- ¿Muestra usted capacidad para escuchar los problemas de los alumnos?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Mas o menos de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6.- ¿Como tutor, tiene disposición a mantener una comunicación permanente con el alumno?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Mas o menos de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7.- ¿Tiene usted capacidad para estimular el estudio independiente?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Mas o menos de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8.- ¿Usted conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarle las opciones adecuadas a sus problemas escolares?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Mas o menos de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

9.- ¿Su participación en el Programa de Tutoría ha mejorado el desempeño académico de los alumnos asignados?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Mas o menos de acuerdo



( ) En desacuerdo

( ) Totalmente en desacuerdo

10.- ¿Cómo califica el funcionamiento del Sistema Tutorial en la Facultad de Química?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo

11.- ¿Qué sugerencia (s) podría hacer para mejorar la eficiencia del Programa de Tutorías?

---

---

---

---

---

Fuente: Casanova-Domínguez (2003). *El Quehacer Tutorial. Guía de Trabajo*. México: Universidad Veracruzana. Modelo Educativo Integral y Flexible. Sistema Institucional de Tutorías. p. 274-277.

## BIBLIOGRAFÍA

ANUIES (2001). *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. México: ANUIES.

Arriaga, E., Díaz, M., Cárdenas, J., (2008). *Senderos de la Investigación Científica: un planteamiento inicial*. México: Bonobos Editores.

Bisquerra, R., (1989). *Métodos de investigación educativa. Guía práctica*. España: Ceac.

Beltrán, J., Suárez, J., (2003). *El quehacer tutorial. Guía de trabajo*. México: Universidad Veracruzana.

Cárdenas, J., et al., (2004). *La Tutoría: Una nueva cultura docente*. México: UAEM.

Casanova-Domínguez, (2003). *El Quehacer Tutorial. Guía de Trabajo*. México: Universidad Veracruzana. Modelo Educativo Integral y Flexible. Sistema Institucional de Tutorías. p. 274-277.

CONEVAL (2007). *Normatividad para la Evaluación de los Programas Federales*. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. En línea: [http://www.conapo.gob.mx/contenido/info\\_public/5916.pdf](http://www.conapo.gob.mx/contenido/info_public/5916.pdf) (Consultado el 21 de Enero del 2010)

Córdoba, F., (2007). *La evaluación de los estudiantes: una discusión abierta*. Revista Iberoamericana de Educación. En línea: [www.rieoie.org/deloslectores/1388Cordoba-Mag.pdf](http://www.rieoie.org/deloslectores/1388Cordoba-Mag.pdf) (Consultado el 5 de Diciembre del 2007)

De Garay, A. (2001). *Los actores desconocidos: una aproximación al conocimiento de los estudiantes*. Colección Biblioteca de la educación superior. México: ANUIES.

Delgado, M., et al., (2005). *Programa Institucional de Tutoría*. México: UAEM.

Díaz, Barriga A. (2008). *Temas de debate en la innovación educativa*, en Lugo E. (Coord.) Reformas educativas. Su impacto en la innovación curricular y la formación docente, Casa Juan Pablos. México: ANUIES.

Hernández, V. y Torres J., (2005). *La acción tutorial en la Universidad. Informe técnico*. España: Universidad Pontificia Comillas de Madrid. En línea: [http://upcomillas.es/ees/Documentos/informe\\_acci%C3%B3n\\_tutorial.pdf](http://upcomillas.es/ees/Documentos/informe_acci%C3%B3n_tutorial.pdf) (Consultado el 22 de Junio del 2010)

Romo, A., (2005). *La incorporación de los programas de tutoría en las instituciones de educación superior*. México: ANUIES.

\_\_\_\_\_. (2010). *La percepción del estudiante sobre la acción tutorial. Modelos para su evaluación*. México: ANUIES.

\_\_\_\_\_. (2010). *Sistemas de acompañamiento en el Nivel Medio Superior. Modelo para su construcción*. México: ANUIES.

\_\_\_\_\_. (2011). *La tutoría: una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. México: ANUIES.

Sanz, R. (2005). *Integración del estudiante en el sistema universitario: La tutoría*, en: Cuadernos de Integración Europea, núm. 2, Septiembre. En línea: <http://cde.uv.es/documents/2005-CIE-02.pdf> (Consultado el 10 de Septiembre del 2009)

Sánchez, F. et al., (1998). *Psicología social*. Madrid: McGraw-Hill.

UNESCO (1998). Debate temático: La educación superior para una nueva sociedad: la visión estudiantil, en: Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, La educación superior en el siglo XXI. Visión y acción. <http://www.unesco.org/education/educprog/wche/principal/stu-s.html> (Consultado el 15 de Abril del 2012)