



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

La Comunicación Interpersonal en la tutoría académica,
un caso de estudio: Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
de la Universidad Autónoma del Estado de México

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN

PRESENTA

BEATRIZ ROSALES PALMERO

DIRECTORA DE TESIS

MTRA. LAURA E. BENVHUEA GONZÁLEZ



TOLUCA, MÉXICO

ABRIL 2017

Contenido

Introducción.....	1
Planteamiento del objeto de estudio y su abordaje	5
Contextualización conceptual.....	10
Antecedentes de la Tutoría Académica.....	16
La Tutoría Académica en el Nivel Superior en México	17
La Tutoría Académica en la UAEMéx y en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.....	20
La comunicación interpersonal en la Tutoría Académica	30
La percepción de los tutorados sobre el Programa de Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	50
Propuesta de Mejora para el Programa de Tutoría de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	74
Referencias bibliográficas	87
Referencias en Internet	89
Anexo	94

Introducción

Las exigencias actuales de la sociedad en que nos desenvolvemos obligan a las instituciones de Educación Superior a redefinir sus estrategias y metodologías en la formación de universitarios. Ello implica promover el desarrollo de competencias, potenciar capacidades, motivar actitudes y fomentar valores que permitan su inclusión al mercado laboral y cumplir con sus responsabilidades ciudadanas.

Ante estas demandas, las universidades públicas y privadas han diseñado estrategias, entre ellas la tutoría, que les permitan afianzar en los estudiantes estas características. Este programa abarca aspectos académicos, actitudinales, de competencias sociales, valores, etc. Cada institución los ha adecuado según sus necesidades la atención a sus estudiantes. Tal es el caso de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM).

En el marco de la Tutoría, la UAEM ha desarrollado su propio Programa Institucional de Tutoría Académica (PROINSTA), el cual, tiene como objetivo:

...brindar el apoyo necesario al estudiante de la UAEM durante su trayectoria escolar y su proceso formativo en el ámbito de la construcción de valores, actitudes y hábitos positivos y a la promoción del desarrollo de habilidades intelectuales, mediante la utilización de estrategias de atención personalizada o grupal que complementen las actividades docentes regulares (Universidad Autónoma del Estado de México, 2014:10).

Su propósito principal es “contribuir al abatimiento de los índices de reprobación, rezago y deserción estudiantil e incrementar la eficiencia terminal” (Universidad Autónoma del Estado de México, 2014:10), de manera que el desempeño de los estudiantes sea exitoso y cumpla con las expectativas de éstos en su paso por la UAEM. Otro propósito es la formación integral en competencias comunicativas, de aprendizaje, razonamiento, socialización, autoestima, valores, actitudes, hábitos, entre otros (Universidad Autónoma del Estado de México, 2014).

Dicho programa se vale de dos actores claves para su desarrollo: *el tutor y el tutorado*, quienes sostendrán una relación académica y/o de orientación que

permitirá alcanzar dicho objetivo. Esta relación permeará en el desenvolvimiento del tutorado dado que contribuirá, en gran medida, a formar su carácter, personalidad y capacidad de toma de decisiones (en relación con su formación académica), gracias a la intervención oportuna del tutor. Así, se establecen acuerdos entre ambos, cuyo cumplimiento denota el compromiso en la tutoría y la calidad en la misma.

En este sentido, la Tutoría Académica se convierte en un indicador de la satisfacción escolar, educativa y formativa del estudiante durante su estancia en la universidad. Su aplicación en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (FCPyS) permitirá conocer la percepción, satisfacción e insatisfacción de los alumnos sobre el Programa.

La tutoría compromete el trabajo y esfuerzo del tutor y del tutorado. Sin embargo, requiere del apoyo decidido de las autoridades universitarias para mantener actualizado, capacitado y debidamente conformado al claustro de tutores. Si bien, la Dirección de Apoyo Académico a Estudiantes y Egresados (DAAEE), de la que se desprende el PROINSTA, ha realizado sesiones de trabajo con el claustro de Coordinadores de Tutoría para diseñar e implementar estrategias que mejoren su desarrollo, aún se le ve a éste como una parte complementaria, y no básica, de la formación universitaria.

Cada Institución de Educación Superior (IES) tiene que ajustar sus planes de acción tutorial en tanto contribuyan al desarrollo óptimo del estudiante. No es aconsejable establecer un programa de tutoría general debido a que cada espacio académico tiene necesidades o diferencias particulares a las cuales dar prioridad; incluso, cada programa educativo, concurriendo en un mismo espacio, tiene sus aristas.

Por ejemplo, en la FCPyS, la licenciatura en Comunicación -dada la demanda de la misma- tiene una distribución inequitativa. Es decir, hay pocos tutores para la cantidad de tutorados, tal como lo muestra el siguiente cuadro.

Licenciatura	Número de Tutores	Matrícula
Ciencias Políticas y Administración Pública	36	475
Comunicación	28	459
Sociología	16	143
Total	80	1077

Fuente: Elaboración propia con base en los registros de la Coordinación de Tutoría de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (2015).

En el periodo 2015B, había tutores de la licenciatura Comunicación que atendían a más de 18 alumnos, cuando en promedio debieran atender a 15, de acuerdo con DAAEE. Esto, por supuesto, obedece a una creciente demanda de alumnos solicitando un tutor y a la poca oferta del claustro de Comunicación, dado que no es un programa que obligue a los profesores a formar parte de él. Se debe recalcar que también se debe a factores como el compromiso del tutor, el derecho de los tutorados para realizar cambios de tutor e incluso la popularidad del docente.

Es por lo anterior, que la comunicación interpersonal sobresale. Es decir, la forma en que el tutor aborda al tutorado, la disposición para atenderlo, la comunicación constante y permanente durante el semestre, el ambiente en el que se desenvuelven las sesiones, el interés que el tutor muestra hacia los percances académicos e incluso algunos personales del tutorado, el compromiso y empeño profesional que éste manifiesta desde el primer momento. La interacción que tienen en las reuniones grupales o individuales, son clave para asegurar la asistencia y asiduidad del estudiante a las tutorías.

Proinsta menciona que una de las funciones del tutor es crear y “mantener la comunicación con los tutorados para establecer estrategias conjuntas atendiendo a las políticas de tutoría de la escuela” (Universidad Autónoma del Estado de México, 2014:14). Sin embargo, ¿qué implica esta comunicación? La educación y la tutoría son un tipo de relación que requiere o supone la comunicación de un modo especial, dado que se trata -aunque no se quiera-, de una relación afectiva que, en cierto momento, con el clima propicio, rebasa la labor académica.

Paredes (2014) refiere que “la palabra ‘comunicación’ deriva del latín *comunicare*, poner en común o compartir algo. Es un proceso de interrelación entre las personas o entre grupos para transmitir mensajes” (Paredes, 2014:6). Lo anterior supone, en términos básicos, que el tutor y tutorado ponen en común códigos que les permiten entenderse. Esto es, si cada programa de acción tutorial debe ser acotado, en atención a las características de cada plantel, entonces habrá términos que únicamente se manejan en ciertos Planes de Estudio como lo es el de la Licenciatura en Comunicación, de ahí que sea necesario que el perfil profesional del tutor sea equivalente al del tutorado.

La interacción tutor-tutorado, se encuentra en lo que Paredes (2014) denomina interacción cara a cara, lo que significa que, tiene un “carácter dialógico [...] e implica un flujo de información y comunicación bidireccional [...] en un mismo tiempo y espacio” (Paredes, 2014:21) e incluso en la construcción de relaciones que, con el paso del tiempo, se afectan entre sí (Vizer, 1982). Con respecto a lo anterior hay que considerar que la educación ya no sigue la forma tradicional profesor (emisor) y alumno (receptor). Ahora, existe una relación bidireccional que enriquece a ambas partes, donde a cada una se le confiere poder en la construcción del diálogo.

Dado que la tutoría es sustancial en la formación integral de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, se pretende, a través de una encuesta exponer la percepción de los tutorados sobre el Programa de Tutoría Académica. Se seleccionará una muestra representativa de los alumnos de Comunicación del periodo escolar 2015B y se aplicará el método no probabilístico, dado que se aplican ciertos criterios para considerar a los posibles encuestados: a) que sean estudiantes de la Licenciatura en Comunicación; b) que estén inscritos en el Programa de Tutoría Académica; c) que estén inscritos en el periodo 2015B. Una vez que se obtengan los resultados y sean sujetos de análisis, se construirá una propuesta que mejore la Tutoría de la FCPyS de la UAEM.

Planteamiento del objeto de estudio y su abordaje

Hipótesis

La debilidad comunicativa entre tutor y tutorado deviene en la toma de equivocadas decisiones en la trayectoria académica, entre las cuales destacan: no cubrir el perfil para las áreas de acentuación¹; exceder el límite de créditos por núcleos del plan de estudios o bien, no cubrirlos; e incluso la deserción universitaria. Adicionalmente, la tutoría académica incide en diversas áreas de desarrollo y oportunidad del alumno, las cuales pueden cambiar su vida académica, profesional y personal, en virtud de que transmite herramientas, hábitos e información para su vida.

Planteamientos metodológicos

En este sentido, la pregunta de investigación central para este trabajo es: ¿Qué papel juega y debe jugar la Tutoría Académica en la formación integral del estudiante apoyándose en la comunicación interpersonal?

Objetivo General

Explorar la eficiencia de la comunicación interpersonal para una formación integral entre tutores y tutorados de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales en el marco del Programa Institucional de Tutoría Académica de la UAEMéx.

Objetivos Específicos

- Analizar los procesos de comunicación interpersonal que ocurren en el desarrollo de la tutoría académica entre tutores y tutorados de la Licenciatura en Comunicación de la FCPyS – UAEMéx, en el periodo 2015B.
- Describir la relevancia de la Formación Integral para un mejor desempeño de la tutoría académica entre tutores y tutorados de la Licenciatura en Comunicación de la FCPyS – UAEMéx, en el periodo 2015B.

¹ Unidades de aprendizaje agrupadas en ámbitos de especialidad que el alumno cursará selectivamente de acuerdo con las determinaciones que él mismo plantee, según sus necesidades e intereses académicos (Universidad Autónoma del Estado de México-Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública (2004). *Licenciatura en Comunicación. Currículum 2004*, Toluca, México, pp. 56.)

- Proponer canales de comunicación que permitan un mejor desempeño de la Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales a partir de saber cuál ha sido el impacto en los tutorados.
- Medir y analizar el funcionamiento del Programa de Tutoría Académica que se lleva a cabo en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales con el propósito de evaluar si los tutorados, mediante las acciones emprendidas, han recibido la orientación oportuna en su trayectoria escolar, en la promoción del desarrollo de habilidades intelectuales y en su proceso formativo en el ámbito de la construcción de valores, actitudes y hábitos positivos.
- Señalar, a través de los resultados de una encuesta, el impacto del Programa de Tutoría Académica con la finalidad de elaborar una propuesta para mejorar el desempeño de la tutoría y de esta manera ofrecer mayores oportunidades académicas y profesionales a los tutorados de la Licenciatura en Comunicación de la FCPyS – UAEMéx.

Delimitación Espacial/Temporal

La delimitación espacial de esta investigación queda comprendida en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México. La delimitación temporal abarca el periodo escolar 2015B, establecido entre los meses de agosto y diciembre del mismo año con la intención de hacer una reflexión sobre el impacto de la Tutoría Académica en los tutorados que pertenecen a la Licenciatura de Comunicación dada mi formación universitaria.

La Facultad de Ciencias Políticas y Sociales cuenta con una matrícula total de 1,077 alumnos, de los cuales 459 estudian la Licenciatura en Comunicación, mediante un muestreo no probabilístico se determinó que la población representativa estaría conformada por el 20% de la misma, esto se traduce en 80 encuestas aplicadas durante el periodo 2015B.

Técnica de recolección de datos

Para obtener la información necesaria que permita contar con un medio de evaluación de la satisfacción de los alumnos, en relación con la participación de sus

tutores en el Programa Institucional de Tutoría Académica en el claustro de la Facultad, se hizo uso de la encuesta.

Primero se determinó el método probabilístico a emplear para definir la muestra. La muestra se define como una parte del universo, la cual debe tener las mismas características del universo en su totalidad ya que es representativa de este y se utiliza cuando no es posible o conveniente considerar a todos los elementos que lo componen.

En este sentido, se trata de un método no probabilístico dado que no todos los elementos de la población pueden formar parte de la muestra, es decir, se trata de seleccionar a los participantes siguiendo determinados criterios: a) que sean estudiantes de la Licenciatura en Comunicación; b) que estén inscritos en el Programa de Tutoría Académica; c) que estén inscritos en el periodo 2015B; ésta muestra del universo (459 estudiantes de esta licenciatura), debe ser representativa, para lo cual se eligió al 20%. En este sentido, los elementos de la muestra son seleccionados por procedimientos al azar o con probabilidades conocidas de selección.

Segundo, dado que se trata de una encuesta, el instrumento de recolección de datos será el cuestionario, pero antes es necesario describir a la encuesta en sí.

Según el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), “la encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos” (CIS, 2016), mediante la cual se pueden conocer opiniones, actitudes y comportamientos de quienes las responden; la implementación de esta técnica permite obtener información de manera concreta y directa de los involucrados. Además, el Departamento de Matemáticas de la Universidad de Sonora establece que las encuestas “son una de las escasas técnicas de que se dispone para el estudio de las actitudes, valores, creencias y motivos” (Departamento de Matemáticas, 2016) puesto que son susceptibles de adaptarse a todo tipo de información de cualquier población.

El cuestionario “es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación y son contestados por los encuestados”

(Departamento de Matemáticas, s/f), las preguntas que se plantean en el mismo deben responder a las necesidades de la búsqueda, para lo cual se dividieron en cuatro bloques con la intención de concretar el análisis de la información recabada.

Estos apartados son:

1. Conocimientos básicos del Programa de Tutoría Académica.
2. Aspectos afines al tutor.
3. Aspectos que permiten identificar cómo se desarrollan las sesiones de tutoría.
4. Sugerencia al Programa.

El primero, como su nombre lo indica, permite saber si el alumno conoce a su tutor, al Programa de Tutoría, objetivos y beneficios del mismo; si acude a las sesiones de tutoría, si es el tutor titular quien lleva a cabo las sesiones y si, previamente, en el bachillerato había tenido noción de la Tutoría.

El segundo, aborda aspectos referentes a la disposición del tutor para desarrollar las reuniones de tutoría, la percepción del respeto y atención, su compromiso con el tutorado para desarrollar habilidades de estudio, la orientación en la toma de decisiones sobre la licenciatura o la universidad y la canalización a otras instancias o coordinaciones que oferten los servicios que el alumno requiera.

El tercero, permite ver la forma en cómo se lleva a cabo la tutoría, considera el espacio físico, la ubicación, iluminación, los horarios, las expectativas personales, académicas y profesionales que ésta cubre, las relaciones que se dan a través de ella, el descubrimiento de las habilidades personales y profesionales y la concepción de la utilidad del Programa en la formación universitaria.

El número cuarto, ofrece un espacio abierto para que el alumno, desde su experiencia, formule algunas sugerencias al programa; cabe mencionar que el cuestionario constó de 41 preguntas, en total, cuarenta cerradas y una sola abierta.

El análisis se hará a través de las respuestas obtenidas y mediante cuadros y gráficas que permitan observar la información concentrada. La interpretación será la forma mediante la cual se procurará expresar y plantear de forma clara los resultados obtenidos por medio de la investigación.

En este marco, la encuesta, a través del cuestionario, reúne elementos suficientes para conjuntar la información que se requiere para esta pesquisa.

Pertinencia de la investigación

Desde la implementación del Programa de Tutoría Académica mucho se ha cuestionado acerca de su efectividad y viabilidad. Sin embargo, son pocas las investigaciones que dan cuenta de sus logros o fracasos siendo este último aspecto el que ha llevado a considerar el planteamiento de este tema de investigación.

Por otro lado, el interés por este tema creció a raíz del trabajo realizado como prestadora de Servicio Social en la Coordinación de Tutoría Académica de la FCPyS-UAEMéx, en donde se advirtió la desorientación de los estudiantes en la elección de Unidades de Aprendizaje (UA), el desentendimiento por parte de sus tutores en el proceso de tutoría e incluso el desinterés manifiesto de los tutorados. Lo anterior, ha influido en la decisión de abordar el tema de la Tutoría desde una perspectiva comunicacional, al tiempo que se involucra la formación integral, como un aspecto que necesariamente envuelve el proceso de la tutoría.

Aunado, también está el aportar la perspectiva del alumno universitario, quien experimenta una serie de cambios tales como la transición de la adolescencia a la primera juventud el ejercicio de decidir sobre su formación profesional, ser padres o madres mientras transitan por la Universidad, vaivenes emocionales y familiares que empujan a continuar con los estudios de licenciatura o, por el contrario, abandonarlos. Su apreciación sobre el Programa de Tutoría Académica constituirá una aportación al mismo que, a su vez, se transformará en una propuesta que involucre aspectos psicológicos que sean atendidos por profesionales expertos en el tema pero que también reflejará el nivel de compromiso de los profesores tutores con esta labor; qué importancia otorga la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales al proceso de la tutoría; y, si los tutorados se han visto beneficiados u orientados en las sesiones destinadas a esta actividad.

Finalmente, la educación y la formación universitaria infieren un proceso complejo, lleno de incertidumbre académica y laboral, se trata de una visión constante de lo que el futuro depara, del crecimiento e incluso el sentido de la vida para un

universitario. En este entendido, el tutor puede cambiar la noción de lo que se espera al concluir la licenciatura, guiar (desde su experiencia) cómo afrontar los altibajos del día a día y, definitivamente, convertirse en un compañero docente. Esta última descripción parte de la vivencia como tutorada ya que esta actividad significó una evolución gratificante de lo estudiantil a lo profesional.

Contextualización conceptual

Acerca de Tutoría Académica

La educación superior mexicana requiere redefinir sus normas de operación y de vinculación con la sociedad para hacer frente a las exigencias de ésta. Actualmente, las Instituciones de Educación Superior (IES) tienen el desafío de mejorar sus líneas de acción, pero también de innovar en materia de educación e investigación a fin de *entregar* al país, profesionistas competentes y comprometidos con la labor que desarrollarán en el mercado laboral.

La educación superior deberá redimensionar sus ejes centrales para dar paso a una formación que no dure únicamente mientras se cursan los estudios, sino que permanezca y sea útil a lo largo de su vida. El concepto implicaría que el egresado sea capaz de emplear esos conocimientos en su cotidianidad. Asimismo, sería de vital importancia que considere el diseño de nuevas formas educativas en las cuales el alumno sea el actor central de las mismas.

En este sentido, la universidad como "último" peldaño en la vida del estudiante antes de su inclusión al mercado laboral profesional, requiere una preparación que se apoye en distintas instancias, figuras, pensamientos, acciones o programas que ofrezcan diversas experiencias de aprendizaje apegadas al contexto del alumno. Por ello, el programa de tutoría académica ha cobrado relevancia, pues impacta en el desarrollo escolar del estudiante. A continuación, se enuncian una serie de definiciones que ilustrarán en qué consiste la tutoría y cómo se ha concebido hasta ahora.

La tutoría, en un sentido etimológico, está compuesta por el verbo *tueri*, que significa proteger o velar, el núcleo *tor* que es sinónimo de agente e ia que es equivalente a

cualidad. Luego entonces, es un agente protector que escucha y observa a sus tutorados (Universidad Autónoma del Estado de México, 2016).

Otra definición de la tutoría hace referencia a “la dirección o amparo de una persona respecto de otra” (RAE, 2014).

Aunque, para efectos de la Tutoría Académica, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) la define como:

... el acompañamiento y apoyo docente de carácter individual, basada en una atención personalizada que 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, 2000:4).

En el ámbito educativo la tutoría es una actividad individual y personalizada que tiende a reconocer las capacidades del alumno y trabajar con él para que continúe sus estudios; esta actividad se realiza de manera grupal e individual atendiendo, en un primer momento, las necesidades académicas de los estudiantes y, si así se requiere, una orientación o canalización según sea el caso. Se entiende como un proceso de acompañamiento a lo largo de la trayectoria escolar y ocurre de acuerdo con el nivel escolar.

El principal objetivo es orientar al estudiante para que su paso por las instituciones educativas sea enriquecido con la misma. Se trata de una actividad formativa no sólo para el alumno sino también para el profesor, ambos conjuntarán sus perspectivas para obtener los mejores resultados a lo largo del proceso académico.

Los programas educativos universitarios deben concentrarse en formar profesionistas con habilidades que les permitan atender las demandas de su comunidad, esto es, fomentar los conocimientos técnicos y científicos necesarios que permitan llevar el aprendizaje en el aula a la realidad social; es a partir de lo anterior que la tutoría académica “constituya una de las estrategias fundamentales, correspondiente con la nueva visión de la educación superior, en tanto instrumento que puede potenciar la formación integral del alumno con una visión humanista y

responsable frente a las necesidades y oportunidades del desarrollo de México” (UDG, 2004:23).

Situando así a la tutoría, ésta propicia que el alumno sea eje central de su formación donde el tutor sea una guía. Gómez Collado (2010:130) menciona que se debe enmarcar a la tutoría

... dentro de la teoría del constructivismo, y ésta señala que es una de las teorías del conocimiento que destaca el papel activo de los seres humanos en la creación de realidades personales y sociales a las cuales tienen que responder; por eso, que los programas de tutoría [...] tratan de desarrollar estudiantes autónomos, responsables, críticos, reflexivos, propositivos y creativos.

Desde esta perspectiva, la tutoría construye un puente de comunicación entre tutor y tutorado o bien profesor-alumno que les permite formar un diálogo innovador y trascendental en el proceso de enseñanza-formación.

Según Jiménez (2009), la tutoría es una herramienta para el empoderamiento de los tutorados, en el sentido de que adquieren la responsabilidad sobre su vida y mayor control personal sobre su ambiente. Desde esta perspectiva, la tutoría construye un puente de comunicación entre tutor y tutorado o bien profesor-alumno que les permite formar un diálogo innovador y trascendental en el proceso de enseñanza-formación, además, conduce a la igualdad, la vida colegiada y el aprendizaje mutuo.

Además de que el alumno desarrolle la capacidad y responsabilidad de sus decisiones, el acompañamiento que resulta de la tutoría académica facilita la adaptación del estudiante al nivel superior educativo, permite identificar las potencialidades de estudio y trabajo, reducir los índices de reprobación, rezago y deserción escolar, elevar la eficiencia terminal identificando los puntos débiles de la trayectoria universitaria, así como la satisfacción del curso por la universidad.

Al respecto Dari (s.f.) menciona que la tutoría, “ligada en sus orígenes con un rol de contención y protección, constituye una modalidad de relación pedagógica e institucional que puede llevar a cabo un docente” (Dari, s.f., 9), en este sentido, los profesores tutores se relacionan más con los alumnos construyendo el aprendizaje que deja de ser únicamente teórico-disciplinario e involucra aspectos sociales y

culturales del alumno, sus habilidades, competencias y áreas óptimas de desempeño en el corto, mediano o largo plazo.

La tutoría puede incidir positivamente en el desempeño del estudiante a través de la participación del tutor, su amplio conocimiento compartido, durante el proceso de formación, pues sin duda, le permiten observar el mundo con otros ojos y considerar más rutas hacia el éxito profesional. Se trata de una acción integrada por múltiples factores que infieren en el ámbito educativo del alumno, como sugiere Gómez Collado cuando menciona que la tutoría es “el acto de brindar a los estudiantes las herramientas y ayuda necesarias para que cubran con éxito las metas académicas, personales y profesionales que se plantearon al ingresar a la universidad” (2012:131).

El programa de Tutoría Académica es eminentemente pedagógico e inherente a la docencia, está encaminado a realizar tareas de manera individual y colectiva con la finalidad de potenciar el proceso educativo mediante acciones que faciliten la vida escolar de los estudiantes, considerando factores académicos, personales o emocionales, todos ellos enmarcados en su desarrollo profesional.

El docente, que también es tutor, aglutina en un sólo momento “todos sus conocimientos, su experiencia, su pasión, y genera un plan de acción viable y poderoso para la transformación del aprendiz” (Vadillo, 2007:13). Entonces, se podría decir que la tutoría echa mano de la capacidad del docente para exponer los conocimientos que ha adquirido a lo largo de su práctica para hacer lo que Anaíz e Isus (1995:35) denominan como formación tutorial, lo que significa, “ponerse al lado del alumno, sufrir con él los procesos del “alumbramiento” conceptual, ayudarlo a resolver sus problemas personales, de aprendizaje, de autonomía-dependencia, de relación”. En este sentido, los actores involucrados en el proceso estarían invitados a experimentar esta transición.

Resulta importante mencionar que la tutoría propicia una relación diferente a la pedagógica, ya que el número de alumnos por atender se reduce y se concentra conforme los conocimientos del tutor, para que la orientación sea dirigida en función de lo que el estudiante vivirá a lo largo del nivel superior. Esta atención personalizada

es la que puede propiciar una relación por encima de lo académico, a la que se suma el espacio físico en el que tiene lugar la tutoría.

Las variadas situaciones a las que se enfrenta el alumno a lo largo de su vida le impregnan de una diversa gama de formas socioculturales, y la tutoría académica, busca integrar y construir al alumno, con sus diferencias, para que comparta experiencias o metas con sus semejantes lo que se traduce en poner en común aquello que le hace distinto de sus pares.

En este sentido, el trabajo tutorial incide en las diversas áreas de desarrollo y oportunidad del alumno, puede cambiar su vida académica, profesional y personal, además, interviene en las organizaciones en las que está inmerso el estudiante, potencia las capacidades de éste y le orienta en el proceso de maduración que implica la universidad, le provee de elementos que le darán autonomía y capacidad de toma de decisiones de acuerdo con sus intereses y necesidades.

Lo anterior permite reconocer que la tutoría vincula a las diversas personas e instancias que participan en el proceso educativo, considerando que habrá que atender las características particulares de cada estudiante dándole a éste la capacidad de tomar sus propias decisiones en el trayecto universitario, en este marco, la tutoría rebasa el espacio físico de la institución y se inserta en el crecimiento del estudiante; se trata de una actividad que privilegia el trabajo formativo de los jóvenes, se trata de un “momento destinado a facilitar que cada individuo viva con éxito y satisfacción su proceso instructivo. En definitiva, el tiempo empleado en la tutoría representa la oportunidad de optimizar el proceso educativo del estudiante.

Por lo tanto, se considera que la tutoría es un conjunto de actividades que se apoyan una en la otra para centrarse en el estudiante. No se trata de que sustituya la labor docente, al contrario, se trata de que la complemente y refuerce los conocimientos adquiridos en el aula; busca que los estudiantes desarrollen una capacidad crítica e innovadora que eleve su rendimiento académico, pero que también lo invite a explotar su profesión. Ciertamente, el tutor no puede ser del todo responsable de las decisiones que el alumno tome, pero sí encaminarlo y abrirle paso para que identifique otras formas de aprender.

Por otro lado, en el proceso de aprendizaje intervienen factores cuyo impacto no es predecible por el tutorado ni por el tutor. Por ejemplo, los problemas familiares, las relaciones interpersonales o los propios conflictos personales a los que todo individuo se enfrenta. Así, la tutoría debe estar alerta a estas circunstancias que interfieren en el crecimiento intelectual del alumno para canalizarlo a las instancias correspondientes y ofrecerle la ayuda que requiera. Esto último, implica una fuerte interlocución entre autoridades escolares, profesores y tutores.

Entendida como una acción innovadora, de moda o complementaria a las funciones docentes e institucionales, la tutoría tiene incidencias innegables para elevar la calidad, satisfacción y eficiencia terminal de los estudiantes. No sólo en el nivel superior sino en cualquier nivel educativo. Evidentemente, por sí sola, no va a ofrecer resultados esperanzadores o diferentes a los ya obtenidos. Tiene que valerse de otras entidades académicas y administrativas, como son los profesores de asignatura², de tiempo completo³ o las áreas de docencia⁴; las unidades de atención médica o psicológica; los programas de extensión y vinculación universitaria; los talleres artísticos e incluso las becas para garantizar su permanencia en la universidad.

Estas instancias coordinan otras muchas actividades que junto con la tutoría se complementan y posibilitan un abanico que muestra al tutorado las opciones disponibles para continuar con la formación universitaria.

Resumiendo, la tutoría debe ser construida y llevada a cabo previendo el egreso del alumno y el planteamiento de estudios de posgrado, pero también para demostrar la capacidad de trabajo en conjunto, el compromiso y la responsabilidad con la vida escolar que se reflejará en el futuro actuar de desempeño profesional. Además de

² Profesores remunerados en función del número de horas que imparten.

³ Profesores que tienen un espacio asignado dentro de la facultad y que cumplen con un programa de trabajo de 36 horas semanales.

⁴ Se constituyen por las unidades de aprendizaje similares o afines de los planes de estudio profesionales de licenciatura y de estudios avanzados, respectivamente, y se integran con el personal académico encargado de su impartición (Reglamento interno de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México. 28 de abril de 2011).

resaltar la cooperación, empatía, proactividad y las relaciones humanas que forjan profesionistas de calidad antes de intervenir en el área laboral. Es un modelo académico de intervención, compromiso, innovación y valores que cambian la forma de ver la relación alumno-docente. La tutoría, de ser sólo administrativa o académica, ha pasado a ser un acompañamiento -con sentido humanista- de la vida universitaria.

Antecedentes de la Tutoría Académica

La tutoría académica se ha convertido en un apoyo fundamental de las actividades escolares. No se trata de una tarea reciente pues tiene sus orígenes en el comienzo del siglo XX, en Estados Unidos, donde surge un modelo de enseñanza básica denominado *Plan Dalton* “cuyas características fundamentales son la atención individualizada, la actividad educativa con la mayor autonomía posible para el alumno, el autoaprendizaje, así como el desarrollo del sentido de la responsabilidad y la satisfacción por el trabajo” (Jiménez, 2009:14).

La principal aportación de este Plan es el concepto de atención individualizada que sugiere que cada alumno aprende y aprehende de manera diferente tomando en cuenta sus contextos sociales y familiares.

También se encuentran los *Counseling Centers*, que tienen origen en los años treinta, propios de las universidades estadounidenses, donde se busca abordar temas relacionados con la salud mental, la sexualidad, la violencia (en cualquiera de sus formas), el consumo de sustancias nocivas a la salud, entre otros, asimismo, ofrecen asesoramiento, actividades de prevención, educación y divulgación en torno a los mencionados con la finalidad de mejorar la calidad académica de los estudiantes, por ello, se llevan a cabo diversas actividades educativas relacionadas con la calidad de vida de los alumnos (en el campus y fuera de él). En estos centros se involucra la participación de psicólogos y profesores (Jiménez, 2009).

Otro modelo es el implementado por la *Open University*, en Reino Unido, a partir de 1971, totalmente personalizado y ampliamente difundido, que ofrece los contenidos de los programas a estudiar; no se trabaja bajo un método tradicional de enseñanza; permite la integración de personas con capacidades diferentes; y, los alumnos asumen la responsabilidad de acreditar sus proyectos. Para orientarles, se les asigna

un tutor que se encuentre, geográficamente, cerca de ellos y, en las escuelas de verano, se resuelven los conflictos que se presenten durante el curso; además, se hacen todas las aclaraciones posibles para las siguientes fases (The Open University, 2015).

En el campo de la tutoría, las universidades estadounidenses han apostado por diversificar las formas de enseñanza, algunas de estas, destacables, instituciones son: Minnessota, Chicago, Illinois, Ohio, Missouri, Michigan y Dakota del Norte (Jiménez, 2009).

A principios de la década de los 70, en España se decide crear la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) cuya propuesta de educación consiste en llevar la Universidad hasta aquellos espacios en los que no se dispone de una. En este sentido, el tutor es visto como un asesor y guía, netamente académico, que direccionará el aprendizaje autónomo de los pupilos (UNED, 2015).

Para la Universidad de Navarra y la Universidad Complutense de Madrid, *el asesoramiento entre iguales (peer tutoring)* constituye una herramienta elemental sobre cómo generar conocimiento y potenciar el aprendizaje, dada su eficacia comprobada y el enriquecimiento personal que supone para ambas partes. Este modelo sugiere invertir más tiempo en la docencia, pero ésta tiene efectos cuantificables, por ende, demostrables que les permite avalar a la tutoría como una actividad detonadora de la formación (Universidad de Navarra, 2015; Aguilera, 2010).

En este marco, la Tutoría Académica ha tenido gran impacto en la Unión Europea, coadyuvando la formación de los estudiantes a partir de la guía del tutor. Además, estos modelos involucran a la tutoría antes de ingresar a la universidad, durante ésta y al concluirla.

La Tutoría Académica en el Nivel Superior en México

En México, los programas tutoriales se han implementado de manera innovadora y reciente, se ha hecho presente en sólo algunas de las IES mexicanas cuya intención primordial es evitar la deserción escolar, la suspensión de los estudios, el rezago y la baja eficiencia terminal, sin embargo, cada institución le da un enfoque distinto y

la lleva a cabo, después de haber identificado los puntos débiles que habrá que fortalecer su espacio académico.

En los años 80, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) desarrolló su primer sistema de tutoría, pero no fue hasta el Sistema de Universidad Abierta (SUA), de la misma casa de estudios, que la tutoría adquiere las características que ahora posee; de hecho, no era un modelo para el Nivel Superior, considerando que los alumnos que se encuentran en este nivel gozan de capacidades emocionales e intelectuales acordes con la exigencia que la Universidad requiere; es así que el SUA propuso dos modalidades de atención: individual y grupal.

Más adelante, en 1991, la Facultad de Medicina de la UNAM adjunta, por primera vez, la figura del tutor “para mostrar a los alumnos el modelo profesional de un médico, asignando un médico (tutor) a cada alumno por el tiempo que dura la carrera” (Jiménez, 2009:20). La UNAM pone los cimientos para la Tutoría y, de aquí en adelante, se desarrollaron otros más que es necesario mencionar para comparar cómo se llevan a cabo y cómo se conciben.

La Universidad Autónoma de Hidalgo ofrece un modelo de tutoría integral, con apoyo de un asesor psicológico, un trabajador social y un maestro orientador. Se trata del Programa Institucional de Tutorías (PIT) que busca apoyar al estudiante “a través de la tutoría y los servicios de apoyo encaminados a atender sus necesidades personales, académicas y socioeconómicas” (UAEH, 2015).

Por su parte la Universidad de Guadalajara establece que el PIT es un programa institucional de acompañamiento que busca dar orientación y seguimiento a los estudiantes para así alcanzar los objetivos institucionales, contribuyendo a la ética, la responsabilidad y el desarrollo social. Promueve una formación integral y la eficiencia terminal a través de la relación tutor-tutorado, pero también se vale de la tecnología para atender dichos ejes (UDG, 2011).

La Universidad de Guanajuato considera que la tutoría académica es el proceso de acompañamiento, de tipo personal y académico, a lo largo del proceso educativo para mejorar el rendimiento, solucionar problemas escolares, desarrollar hábitos de

estudio, trabajo, reflexión y convivencia social. Además, maneja la tutoría en el nivel medio superior y superior (Universidad de Guanajuato, 2015).

En la Universidad de Sonora el PIT, “consiste en el acompañamiento de un tutor durante la formación de los estudiantes que [...] requieren de guía y apoyo durante su estancia en la Universidad, mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos” (Universidad de Sonora, 2010).

El Reglamento Institucional del Sistema Institucional de Tutorías (2008), de la Universidad Veracruzana, establece como objetivo principal apoyar a los alumnos para que sean capaces de “resolver problemas de tipo académico, promover su autonomía y formación integral, así como contribuir a mejorar su rendimiento académico, a partir de una atención individual o en pequeños grupos a fin de reducir los índices de deserción y reprobación” (Universidad Veracruzana, 2008:4). Además, participan un Coordinador del Sistema Tutorial, los académicos que se desempeñan como Tutores y los académicos que se desenvuelven como Profesores Tutores.

Otro modelo de tutoría es el de la Universidad Autónoma de Chiapas, en el que se establece que es un acompañamiento, por parte de los docentes, con experiencia y capacitados para ello, que orienta al alumno mientras se encuentra en el periodo de formación profesional (Universidad Autónoma de Chiapas, 2015).

Los modelos de tutoría mencionados son sólo algunos referentes sobre cómo se lleva a cabo este Programa. Cabe mencionar que IES como la Universidad Anáhuac, la Universidad Iberoamericana y el Instituto Tecnológico de Monterrey han hecho también sus esfuerzos, a través de la Tutoría, para reducir los índices de reprobación y/o deserción. Cada institución desarrolla –identificando sus necesidades- un Programa de Tutoría con la intención de hacer lúdica la formación universitaria y poder así obtener mejores resultados en materia de desarrollo y aprovechamiento académico.

La Tutoría Académica en la UAEMéx y en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

En el año 2001 comenzó a operar el Programa Institucional de Tutoría Académica (Proinsta) en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, a partir del Plan Rector de Desarrollo Institucional 2001-2006; dirigido a atender “índices significativos de deserción, elevados índices de rezago y bajos índices de titulación o eficiencia terminal, además de problemas de calidad en el aprovechamiento académico” (Salgado *et al* en Gasca, 2012:19).

En este marco, el Programa se diseñó para el nivel superior y en el año 2005, el servicio se extendió al nivel medio superior; involucró a los docentes universitarios, específicamente al personal de tiempo completo (PTC) aunque la invitación se hizo extensiva a los profesores de asignatura (PA). En 2004, la Facultad contaba con doce tutores, que, en promedio, atendían a 15 alumnos pertenecientes a las tres licenciaturas: Comunicación, Sociología y Ciencias Políticas y Administración Pública (Gómez, 2010).

A partir de ese año se formuló el Plan Flexible de estudios, lo que hizo que el Programa, hasta entonces voluntario, se volviese obligatorio. En ese momento ya sumaban 20 tutores de tiempo completo para atender a 170 alumnos; el número fue variando entre 2006 y 2008, hasta que en 2009 se tenía un total de 60 tutores para 210 estudiantes, a partir de 2010 la cantidad se mantuvo y, hasta el periodo 2015B se registraron 80 tutores para orientar a 1077 alumnos de las tres licenciaturas. En el caso de comunicación fueron 28 docentes y 459 tutorados, es decir, un promedio de 16 jóvenes, aunque los registros de la Coordinación de Tutoría reflejan grupos de 25 a 30 estudiantes para un solo tutor.

La labor del profesor-tutor se reconocía al otorgarle un nombramiento y un reconocimiento con valor para el Programa de carrera docente. Cada semestre, el tutor, debe presentar un informe de actividades de tutoría, aunque, éstas se limitaban a uno o dos encuentros con sus tutorados para tratar temas administrativos y, en algunos casos, indagar si había algún tipo de problema académico.

En un inicio, el Programa generó algunas confusiones con respecto a su funcionamiento y roles, pues “a pesar de que la capacitación para tutores hacía hincapié en el respaldo académico a los estudiantes, aún no se comprendía con claridad en qué consistía ese apoyo” (Salgado *et al* en Gasca, 2012:19). Estas confusiones sólo se aclararon con el desarrollo del Programa y mediante la definición de perfiles.

Para fortalecer el Programa se diseñó e insertó el Sistema Inteligente para la Tutoría Académica (SITA), una plataforma que concentra los datos académicos del alumno; los resultados del Examen de Ingreso; un estudio socioeconómico; el seguimiento académico del estudiante en donde se pueden consultar las unidades de aprendizaje que cursa, sus calificaciones parciales y finales y una síntesis de su trayectoria académica, misma que se obtiene de los datos que proporciona Control Escolar; el expediente de tutorías, que se refiere al registro de las sesiones de trabajo que se llevan a cabo a lo largo del semestre y que el tutorado debe comentar, confirmando su participación en éstas.

Durante la gestión 2013-2017, se estableció la Dirección de Apoyo Académico a Estudiantes y Egresados (DAAEE), periodo en el que el Programa Institucional de Tutoría Académica cobra gran relevancia. A partir de este momento, se examinan los resultados obtenidos, hasta ese momento de la tutoría, mediante los índices de reprobación y deserción; esta evaluación permite ubicar el desfase de la Tutoría con respecto a “las nuevas necesidades de atención de los estudiantes” (Universidad Autónoma del Estado de México, 2016) y, a su vez, comienza una reingeniería de la tutoría que se abordará en párrafos posteriores.

La tutoría de la Universidad Autónoma del Estado de México, busca apegarse al concepto estipulado por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), para considerar una definición inclusiva. En este sentido, la definición de tutoría es “una atención personalizada a un alumno o grupo reducido, por parte de académicos competentes, mediante un conjunto sistematizado de acciones educativas centradas en el estudiante; por lo tanto,

implica diversos niveles y modelos de intervención, en espacios y tiempos diferentes a los programas de estudio” (ANUIES, 2000).

Derivado de lo anterior, los objetivos que la UAEMéx persigue con la Tutoría son:

- Detectar necesidades y problemáticas educativas de los alumnos, y contribuir a su solución.
- Ofrecer acciones preventivas y remediales que mejoren el aprendizaje y fortalezcan el potencial del alumno.
- Favorecer la eficiencia terminal y el rendimiento académico de los alumnos.
- Promover la participación activa del estudiante en su formación, mediante la determinación de sus propios ritmos y contenidos de aprendizaje que señale el plan de estudios respectivo.
- Explorar con el alumno los propósitos de formación y el perfil de egreso a fin de promover el compromiso con su propio proceso de aprendizaje.
- Conducir una correcta trayectoria académica, detectar las condiciones de riesgo académico a través del sistema de control escolar y del Sistema de Información de Tutoría Académica y Asesoría (SITAA) (antes SITA) y atender a indicadores institucionales de calidad y aprovechamiento académico.
- Contribuir al abatimiento de los índices de reprobación mediante la detección de problemáticas académicas, canalizaciones y seguimiento para favorecer la toma de decisiones del tutorado (Universidad Autónoma del Estado de México, 2016:10-11).

Dichos objetivos pretenden lograrse a través de una serie de estrategias entre las cuales destacan la selección oportuna de tutores a partir de un perfil que les permita serlo; la capacitación y apoyo para instrumentar el programa tutorial no sólo para los tutores sino también a los directivos y coordinadores de tutoría de cada plantel; canalizar a los tutorados a las áreas correspondientes para resolver cuestiones personales que afecten su desempeño académico y promover la retroalimentación del programa tanto institucional como interinstitucionalmente.

La tutoría académica se vale de dos figuras importantes para su desarrollo: el tutorado y el tutor. El primero es todo alumno que, inscrito en la Universidad, debe recibir orientación con respecto a su plan de estudios. En cuyo caso tiene la obligación de participar en las actividades individuales, grupales de prevención y reforzamiento que indique el tutor; recientemente, se ha indicado que su

incumplimiento causará la baja del servicio (Universidad Autónoma del Estado de México, 2016).

El segundo, según la definición de Proinsta:

... es el guía que acompaña al alumno durante su trayectoria escolar; quien lo induce en los procesos académicos inherentes tanto a 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 y una formación integral (Universidad Autónoma del Estado de México, 2014:11).

De acuerdo con el Manual de Tutoría 2016, de la Universidad Autónoma del Estado de México, además de las especificaciones que contempla el reglamento universitario, un tutor debe contar con título de licenciatura y tener experiencia mínima de un año en su área académica y profesional; orientar al alumno académicamente, por lo que su formación debe estar encaminada al plan de estudios de éste; estar adscrito al espacio académico en el que ejercerá la tutoría; conocer la legislación universitaria; capacitarse continuamente en el ejercicio de la tutoría; y, demostrar compromiso con esta labor (Universidad Autónoma del Estado de México, 2016).

Sus funciones generales son registrar al inicio de cada semestre, su Plan de Trabajo. En éste describe las metas que se planteará durante el periodo escolar y cómo las logrará; si no lo hace, no podrá acceder al resto de las actividades de la plataforma. Al finalizar el semestre se elabora el Reporte final de trabajo, en el que se describen los objetivos alcanzados y se realiza una pequeña autoevaluación de su desempeño. Lo anterior, con ayuda del SITA.

Es importante mencionar que las acciones que realiza (de las cuales debe mostrar evidencias) otorgan una cantidad de puntos que impactan directamente en el Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente (PROED) que tiene como objetivo “fortalecer el perfil profesional del personal académico de la Universidad, mediante la evaluación y otorgamiento de estímulos económicos independientes al salario tabular, que contribuyan al desarrollo de las funciones sustantivas con mayor pertinencia, trascendencia y equidad” (Universidad Autónoma

del Estado de México, 2015). El tutor será acreedor a dicha cantidad de puntos si cuenta con el nombramiento vigente, como tutor, expedido por DAAEE; y, lleva a cabo un mínimo de cinco sesiones y un máximo de diez.

Las alternativas para desarrollar la tutoría son variadas y dependen, en gran medida, del plan de trabajo del tutor y de los temas a tratar en cada sesión. Las más comunes, debido a la estructura de la FCPyS, son la tutoría individual que se caracteriza por ser personalizada; y, la tutoría grupal que se enfoca en atender a un grupo reducido de estudiantes, aunque en la práctica es muy probable que sea numeroso. Existen otras dos modalidades que contempla la UAEMéx: la tutoría a través de dispositivos móviles y la tutoría en programas no escolarizados, es decir a distancia.

Como se observa, el Programa Institucional de Tutoría Académica contempla la asesoría y orientación permanente, a los tutorados, desde que inician su licenciatura hasta que la concluyen y el tutor no sólo se apoya en sus conocimientos teóricos sino también en sus habilidades personales para generar el interés en la tutoría y la dinámica de trabajo que cada uno tiene.

Para dar cumplimiento a los objetivos que persigue la tutoría y cubrir el perfil del tutor, la DAAEE a través de DIDEPA lleva a cabo una serie de cursos y talleres que refuerzan su sapiencia e incluso destreza como tutor y docente. Estas capacitaciones tienen contenidos relacionados con las herramientas tecnológicas para vincularlas con la labor tutorial pues la educación universitaria se caracteriza por incluir en su aplicación a la tecnología.

En este marco, la tutoría de la UAEMéx tiene su propia plataforma en Internet: el SITA. Es un medio de comunicación con el tutor, pues funge como una cuenta de correo electrónico, y el tutorado recibe constantemente información sobre becas, concursos e información universitaria en general a través de las distintas extensiones de la UAEMéx. En el SITA también están disponibles los manuales de uso de éste, la legislación universitaria, los enlaces al Portal de Servicios al Estudiante, el Portal de Servicios Educativos, el Portal del Centro Juvenil Universitario, la Red de

Divuladores y el Portal de DAAEI; ofrece una calendarización de las actividades a realizar durante el semestre.

Contiene la información personal no sólo del tutorado, también del tutor. Su perfil debe ser actualizado continuamente, en éste están sus datos personales, edificio de la facultad en el que se encuentra y, recientemente, se ha añadido la opción de imagen de perfil para que el tutorado ubique, físicamente, a su tutor.

Para el tutor, el SITA ofrece el listado de los tutorados a su cargo, ordenados de acuerdo con su periodo de ingreso; puede acceder a la información que cada alumno proporciona al SITA y de esta manera apreciar su grado de avance en relación con su trayectoria académica, pero, también, este Sistema brinda una clasificación con base en el aprovechamiento académico del estudiante:

- a) Alumnos sin riesgo: aquellos cuyo promedio es mayor o igual a 9.0; no han presentado evaluaciones extraordinarias o de título de suficiencia y no han solicitado baja temporal del Plan de Estudios.
- b) Alumnos en riesgo bajo: los que tienen un promedio menor a 9.0; han presentado y acreditado una evaluación extraordinaria o de título de suficiencia; han solicitado una baja temporal.
- c) Alumnos en riesgo medio.
- d) Alumnos en riesgo alto (Con información del SITA, 2015).

Empero aún se trabajan detalles de esta clasificación pues categoriza a los alumnos que realizan movilidad académica como alumnos en condición de riesgo ya que durante un periodo se encuentran inscritos en otra institución de Educación Superior y “desaparecen” de la base de datos de Control Escolar de la UAEMéx.

Para hacer el registro de Plan de Trabajo, el SITA despliega una especie de formulario con los siguientes ítems:

Diagnóstico	Se sugiere considerar los antecedentes académicos de los alumnos (se puede consultar la trayectoria académica en el SITA), así como hábitos de estudio y prácticas escolares, establecer las áreas de riesgo y la clasificación de los alumnos con los que se estará trabajando (alumnos sin riesgo, en riesgo bajo, en riesgo medio y en riesgo alto) con lo cual permita establecer un plan de acción acorde a las necesidades de cada grupo de tutorados.
Objetivos	Se trata de identificar el fin último del Plan de Trabajo de Tutoría, para ello también se describen las actividades que den seguimiento a éste y la relación de apoyo con otros actores para lograrlo; además del objetivo general, por cada grupo de alumnos se establece un propósito particular.
Actividades	Acciones encaminadas a promover competencias, habilidades, el asesoramiento y la plena integración escolar del estudiante, así como la promoción de programas y servicios universitarios que coadyuven su desempeño académico, profesional y personal.
Metas	Establecer, con base en las necesidades y prioridades definidas generales y particulares, los resultados a lograr en el periodo en curso.

Elaboración propia con información del Sistema Integral de Tutoría Académica (SITA), 2015.

En el periodo 2015B, con la finalidad de que la Tutoría cumpla sus objetivos y refleje datos confiables, se implementaron una serie de actividades que atienden a las cuestiones de carácter académico, formativo y universitario, mismas que se dividen en cuatro factores:

1.4.1 Promover competencias básicas comunicativas de aprendizaje, razonamiento, socialización, autoestima y culturales: función complementaria a la docencia curricular con actividades orientadas a la formación integral del alumno que le permitan mejores aprendizajes y conducirse solidaria, consciente y respetuosamente.

1.4.2 Desarrollar capacidades que contribuyan a la empleabilidad pertinente y oportuna: Organización y realización de actividades que contribuyan a la formación de capacidades para la empleabilidad y el desarrollo de funciones y tareas en el ámbito laboral.

1.4.3 Asesorar inscripciones que integren el desempeño escolar y el plan de estudios: Orientación para la definición de la trayectoria escolar y la elección de cargas académicas equilibradas, en periodos regulares e intensivos, homologación de asignaturas para la movilidad y atención de problemas administrativos.

1.4.4 Facilitar la plena integración escolar y promover el uso de programas y servicios: Fomento de la seguridad e integración del alumno de nuevo ingreso o en condiciones de vulnerabilidad, al pleno desarrollo de la vida universitaria, para formar alumnos proactivos, capaces de resolver situaciones académicas y con el objetivo de permanecer y finalizar sus estudios (SITA, 2015).

En éstas, el tutor atiende a un mínimo de 10 alumnos y un máximo de 25 del factor 1.4.1 al 1.4.3; y un máximo de 10 alumnos para el factor 1.4.4. Registra, en el apartado de *Actividades*, a los tutorados que participaron en la sesión de tutoría, describe la actividad realizada y como evidencia carga a esta plataforma una lista de asistencia completada por cada tutorado participante que, además, para ser válida debe estar debidamente firmada por el tutor mismo y por el Coordinador de Tutoría de cada espacio académico. Actualmente, este apartado es denominado como *funciones específicas* del tutor.

Es importante mencionar que esta plataforma no sustituye, para nada, el trabajo que todos los involucrados realizan, en algún momento, de manera presencial. Una observación al trabajo que se realiza en la FCPyS es que, debido a múltiples factores como la poca tradición de uso de tecnologías, la escasa familiaridad de los docentes con el sitio web e incluso el diseño del mismo, no han permitido explotarlo al cien por ciento. Si bien es cierto que se le han hecho algunos cambios, aún es desconocido y hasta poco amigable para tutores y tutorados.

El apoyo de recursos tecnológicos no resulta suficiente a la hora de realizar el trabajo que supone la Tutoría, de este modo, al conjunto de tutores se le conoce como Claustro de Tutores. Aspecto que en el pasado no era tomado en cuenta, sin embargo, el Manual de Tutoría refiere que este grupo “podrá trabajar colaborativamente, favoreciendo la retroalimentación del programa” (Universidad Autónoma del Estado de México, 2016:23) para alcanzar los objetivos de cada espacio académico, su número es directamente proporcional a las necesidades de éste. Con apoyo del Coordinador de Tutoría podrán diseñar estrategias para atender a los alumnos.

Es de reconocer que el nuevo esquema bajo el que se propone operar el Programa contempla otros ejes cruciales (como el Claustro) para la Tutoría. Si bien el trabajo

colegiado se llevaba a cabo –aunque fuesen sólo un par de reuniones al semestre– no estaba de manifiesto en reglamentos anteriores. En otros documentos (Rosales, Ayala y Pérez, 2014) se ha reconocido la importancia de que los tutores compartan sus experiencias para elevar la calidad de la tutoría y atraer a los alumnos.

Así, el Coordinador de Tutoría es quien teje las redes de trabajo entre el Claustro. Tiene la facultad de designar, según su experiencia, a quienes serán tutores y el perfil de los tutorados de acuerdo con los primeros; manifiesta las dudas que observen los tutores y las transporta a las sesiones generales de Coordinadores de Tutoría; verifica y valida todas las actividades que se registran en el SITA; elabora un plan de trabajo semestral y un reporte final con los que da cuenta de las metas y los resultados obtenidos. Asimismo, es tutor de un grupo de alumnos y orienta, de manera general, a todos aquellos pupilos que se acercan a pedir su apoyo.

La Coordinación, en la FCPyS, como espacio físico tiene algunas limitantes empezando por sus dimensiones. Si se parte de la idea de que el coordinador debe atender a un grupo de tutores o tutorados, la oficina resulta muy pequeña, en la que apenas se puede dar atención a dos personas. En cuanto a su ubicación, ocupa un lugar en la planta alta del edificio de la Biblioteca de la Facultad, no es visible y, en términos de accesibilidad, para los alumnos con discapacidad sería difícil subir las escaleras y llegar al cubículo.

A cargo de la coordinación se encuentra la sala de tutoría que, en meses recientes, ha perdido su funcionalidad como tal y se ha ocupado para impartir clases. Se encuentra a un costado de la oficina del coordinador y resulta insuficiente para los grupos numerosos de tutoría. Tampoco cuenta con elementos que permitan desarrollar otro tipo de dinámicas, es decir, los espacios para transitar en la sala son reducidos, en los que apenas puede hacerlo una persona a la vez; los materiales con los que pudiese apoyarse para tener una sesión, son limitados pues carece de una computadora habilitada, en la que se pueda acceder al SITA; por ende, este espacio no tiene una conexión a Internet; y, tampoco cuenta con un proyector para involucrar contenidos multimedia; incluso da la idea de que se trata de una bodega más no de una sala de aprendizaje u orientación.

La Universidad, al incorporar la Tutoría Académica como una herramienta de apoyo a los estudiantes, busca elevar la calidad de la enseñanza, disminuir la deserción escolar y los índices de reprobación a través de la atención focalizada que brindan los tutores. Sin embargo, si el objetivo quiere cumplirse hace falta mirar a la tutoría como eje transversal de la formación universitaria y no como actividad complementaria.

Desde este punto de vista, el compromiso se refleja desde las instalaciones que se destinan a su operación. Ello va desde fomentar en el alumno acudir a las sesiones de tutoría, hasta la vinculación con el SITA, pasando por descubrir cuáles son las motivaciones de un docente para ser tutor pues en medida de que esa información se conozca, también se demostrará en su desempeño como tal.

La comunicación interpersonal en la Tutoría Académica

La comunicación, como soporte de la interacción social, es el mecanismo que ha hecho posible la existencia de la sociedad. Es decir, se trata de un fenómeno vinculado a los procesos de compartir, poner en común y vincular (Rizo, 2006). En este orden de ideas, comunicar implica no sólo hablar sino dialogar, ya que en el diálogo se puede poner en común lo que se es y no se es. El intercambio con el interlocutor se convierte en una especie de aseo de lo que dice y lo que expresa con su cuerpo; es un constante juego para descifrar los códigos del otro y corroborar si éstos son auténticos o falsos.

Dadas las características mencionadas, se puede hablar de comunicación en el desarrollo de la tutoría. No obstante, dicha comunicación es interpersonal.

La comunicación interpersonal es la base de todas las comunicaciones dado que “comprende interacciones en las que los individuos ejercen influencia recíproca sobre sus respectivos comportamientos, siempre en una situación de presencia física simultánea” (Rizo, 2006:47). Esto implica que en esta interacción, los interlocutores intentan o buscan adaptarse al comportamiento y/o expectativas del otro, en un entorno en el que se han establecido (previamente) reglas, normas y dinámicas que son comunes para ambos. Este contexto, ya complejizado por las variables que implica, rebasa el acto simple de la transmisión de información.

La interacción, que supone la comunicación interpersonal, enlista, entre otros conceptos, la percepción social, la cognición social, las actitudes, la persuasión, la socialización, las conductas sociales, la relación entre el ambiente y el comportamiento y la comunicación humana. Aspectos que, inevitablemente, se observan en el desarrollo de la tutoría académica y que, desde luego, no pasan inadvertidos en los datos recabados para esta investigación.

Así, se tiene que el modelo de la comunicación interpersonal se estudia de la siguiente manera:

- 1) Si examinamos lo que entraña su acción transmisiva y sus modalidades.
- 2) Su retro-alimentación, en su aspecto de reciprocidad.

- 3) Las relaciones que derivan de ella.
- 4) Los procesos que entraña.
- 5) Sus sistemas.
- 6) Las transformaciones que opera en lo humano Coronado (1982:9).

En este sentido, se trata de un modelo teórico conformado por signos y códigos humanos en el que las personas poseen “instrumentos epistemológicos para descubrir las intenciones comunicativas, tienen más caminos para obtener certezas, porque a su alcance tienen los conocimientos intuitivos, los hipotéticos de sospecha y los estrictamente deductivos” (Coronado, 1982:13). A través de la interconexión de códigos y signos, los seres humanos son capaces de describir e ilustrar situaciones, persuadir para cambiar opiniones y crear mensajes que permitan compartir experiencias. En pocas palabras, la comunicación interpersonal, por permitir el intercambio de aspectos cognitivos y empíricos, directa e inmediatamente, resulta ser “la más rica sintácticamente para las informaciones, la más significativa semánticamente para el conocimiento y la más eficaz pragmáticamente para lograr efectos comunicativos” (Coronado, 1982:13).

El éxito de todo proceso comunicativo radica “en la unión sistemática de él. Se estima que la comunicación es más o menos sistemática cuando unifica, más o menos, todos sus componentes” (Coronado, 1982: 18), esto expresa que la acción de transmitir a otros tiene un propósito, las palabras y gestos tienen coherencia y secuencia, como si se tratase de la construcción de un edificio, el orden los elementos permiten ver unificado y estable el inmueble. La comunicación supone procesos, esto significa que cuando las personas transmiten sus experiencias a otras, lo hacen de manera progresiva, no vierten en una sola interacción todas sus vivencias, ya que se trata de una elección cuidadosa y minuciosa de premisas de acuerdo con la pertinencia de los temas; supone una distribución en tiempo y espacio. Este proceso se deriva de otro en el que los individuos que participan en una interacción, son capaces de reconocer costes y beneficios.

Las personas son las responsables de las articulaciones sociales; éstas son canales vivos de información, portadoras de noticias, creadoras de ideales y formadoras de

criterio. Así, la comunicación interpersonal “es la auténtica y profunda causa de todas las relaciones humanas” (Coronado, 1982: 19). Este énfasis, por tanto, se coloca en la interpretación de los significados del mundo y las acciones e interacciones de quienes participan en el proceso de comunicar. De acuerdo con Rizo (2006), lo anterior, se deriva de la observación y descripción del mundo empírico, fenómenos que permiten al sujeto dilucidar y teorizar los elementos que le rodean.

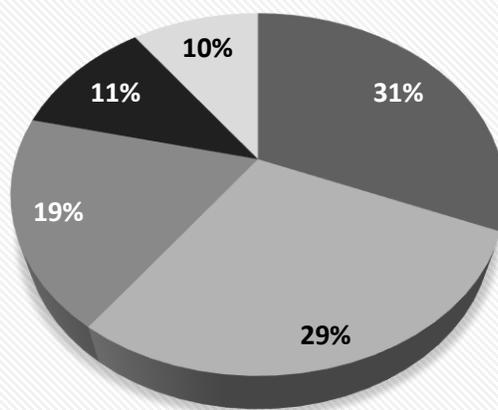
Para comprender la importancia de la comunicación en el proceso educativo y, en el de la tutoría, específicamente, basta recordar que la capacidad de expresarse fue adquirida a través de un largo proceso formativo que implicó la participación de las personas que componen el hogar, la escuela, el barrio, la calle, etc., es decir, del “mundo de la vida cotidiana” (Schütz, 1977:25), ese ámbito del que el sujeto es partícipe y, al mismo tiempo, modificador de lo que en él opera. Entonces, comunicarse ocurre gracias al contacto con otros individuos y las relaciones que se establecieron con éstos, pero no se reduce el encuentro cara a cara, sino que se amplía a todas las dimensiones de la vida social (Berger y Luckmann, 1993), dicha extensión propicia el tránsito “de lo individual a lo social, de lo natural a lo histórico y de lo originario a lo cotidiano” (Rizo, 2006:53). De esta manera, se puede decir que la educación y la tutoría representan «otras dimensiones» que se sumergen en el proceso comunicativo.

La tutoría se construye cuando los involucrados asumen “la tarea de formar-formarse y cooperan para ese fin, participando, por lo tanto, del mismo objetivo y de los mismos medios” (Carbajo, 2004:132). En este sentido, la tutoría no pone a uno de los actores por encima del otro, sino que coloca a los dos en una esfera de cooperación. Al respecto González (en Carbajo, 2004:132) menciona que la educación y la tutoría son tareas compartidas, esto es, que “no tienen un solo protagonista. Ni lo es sólo el educando, ni lo es sólo el educador. Lo son los dos conjuntamente.” Así, la tutoría es un proceso que se construye e implica la cooperación, no sólo la instrucción. Dicha construcción tiene sus cimientos en la comunicación interpersonal, esto es, en la interacción y las consecuencias que se derivan de ella, por ejemplo, la cohesión, el liderazgo, la orientación, el interés, la percepción, la dinámica grupal, etc.

La relación tutor-tutorado, se encuentra en lo que Paredes (2014:12) denomina como interacción cara a cara, que se caracteriza por un “carácter dialógico [...] e implica un flujo de información y comunicación bidireccional en un mismo tiempo y espacio”. Respecto a lo anterior, hay que considerar que la educación ya no sigue la forma tradicional emisor (tutor) – receptor (tutorado). Ahora, existe una relación bidireccional que enriquece a ambas partes, donde a cada una se le confiere poder en la construcción del diálogo. Además, esta edificación se toma como punto de partida para la construcción social de la realidad. Lo que significa que al compartir el mundo, “al unirnos [con otros] en la actividad y el trabajo común, influyendo sobre ellos y recibiendo a nuestra vez su influencia [...] comprendemos la conducta de los otros y suponemos que ellos comprenden la nuestra” (Schütz, 1979:39).

Si bien es cierto que la Encuesta de Satisfacción de Tutoría entre alumnos de la licenciatura en comunicación de la FCPyS así como los indicadores que presenta el SITA reflejan que el 100% de la matrícula de la facultad recibe tutoría, sería importante cuestionarse de qué modo se realiza, cuáles son las condiciones que permiten llevarla a cabo, etc., pues en la premisa “**La comunicación con mi tutor es constante y permanente durante el semestre**”, el 31% de lo tutorados se manifiesta totalmente de acuerdo, otro 29% está de acuerdo, pero existe un 19% al que le resulta indiferente, un 11% en desacuerdo y un 10% que expresa estar en total desacuerdo. Si se quiere observar de manera general, el 60% se mantiene en constatación y permanente comunicación con su tutor mientras que el otro 40%, porcentaje (nada menor), se encuentra en una situación contraria.

La comunicación con mi tutor es constante y permanente durante el semestre



■ Totalmente de Acuerdo ■ De acuerdo ■ Indiferente ■ En Desacuerdo ■ Totalmente en Desacuerdo

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

Las situaciones que impiden esta comunicación permanente durante el semestre, como lo refieren los tutorados en otras preguntas es que el 31% de éstos son atendidos por otras personas y no por el tutor titular; otra razón es que el 26% manifestó no haber acudido a las sesiones por cuestiones de horarios o porque no conocen a su tutor (8%); por supuesto, la responsabilidad de entablar contacto no es sólo del tutor pues interviene la apatía del tutorado, la carga laboral del docente, la desconsideración de un horario fijo y establecido en el mapa curricular, único y exclusivo para llevar a cabo la tutoría. Sumado, se encuentran las tecnologías disponibles y conocidas por el docente-tutor pues no todos tienen un perfil en *Facebook* o *Twitter* que le permita identificar a través de estas vías a los alumnos e informarles sobre las próximas sesiones; también funge como herramienta *Whatsapp* (mensajería telefónica a través de Internet) y ocurre lo mismo: no todo el claustro de tutores está familiarizado con el tema o no tiene interés en hacerlo. El medio más común es el correo electrónico, pero los tutorados tampoco se han habituado a revisarlo y, entre diversas circunstancias, las posibilidades de mantenerse informados sobre las reuniones se reducen.

La existencia de una comunicación interpersonal poco adecuada para la Tutoría de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, recae, primero, en la disminución del rendimiento académico (aunque no necesariamente en todos los casos ocurre); luego, en la poco orientada toma de decisiones de UA, factor que puede incidir en los índices de reprobación o en la tasa de deserción, dada la poca familiaridad que el alumno tenga con los temas. Si bien el tutor no puede resolver los conflictos personales del tutorado, bien podría dirigir las decisiones de éste en torno a que la deserción sea la última opción de una serie de opciones.

La figura del tutor adquiere una connotación protagónica en la formación del estudiante universitario. Sin embargo, su influencia no debe concebirse de manera unidireccional y con carácter de “emisor”, sino más bien de forma interactiva y consensuada, de allí la importancia de una interacción positiva entre los sujetos involucrados en la actividad de tutoría. Con mucha frecuencia no se otorga la debida importancia a dicha interacción, posiblemente debido a que constituye una condición, un medio necesario para realizar la labor de tutoría (Álvarez, Marín y Torres, 2012:411).

No obstante, es necesario mencionar que también se polariza la tutoría. Es decir, de ser el apoyo académico que eleve el rendimiento estudiantil, se convierte en un espacio para la descarga emocional o la atención de conflictos del alumno que, en estricta esencia del programa, escapan a la labor del tutor. Razón por la cual urge delimitar, en la FCPyS, los alcances de éste.

La tutoría se sostiene primordialmente en las muchas interacciones que tienen el tutor y el tutorado. Estas interacciones establecidas desde el aula, involucrando alumnos u otros compañeros tutorados, amigos, personal administrativo, otros tutores, la familia, el trabajo, etc., “revisten gran significación en la consecución de las metas educativas por las que abogan las concepciones pedagógicas más progresistas” (Álvarez, Marín y Torres, 2012:413). En este sentido, la interacción es el componente principal del proceso comunicativo que se crea entre el tutor y sus tutorados. Esta acción requiere del intercambio de ideas encaminadas a lograr los propósitos establecidos al principio de la tutoría. Consecuentemente, a partir de lo que para los alumnos significa la tutoría, se interpreta y se pertenece a ese contexto.

La educación y la comunicación son procesos que no pueden llevarse a cabo el uno sin el otro, ya que su interacción influencia, motiva o limita el desarrollo de la personalidad del tutorado, lo que Vizer (1982) denomina como dimensión interreferencial. Es decir, la construcción de relaciones que se afectan entre sí. Al respecto, Álvarez, Marín y Torres (2012) refieren que la comunicación orienta el aprendizaje significativo y cargado de sentido que, consecuentemente, modificará conocimientos y conductas previas del alumno, pero también las del tutor.

Cada IES tiene que ajustar sus planes de acción tutorial en tanto contribuyan al desarrollo óptimo del estudiante; no es aconsejable establecer un programa de tutoría general pues cada espacio académico tiene necesidades o diferencias, particulares a las cuales dar prioridad, incluso cada programa educativo, concurrendo en un mismo espacio, tiene sus aristas. Desde esta perspectiva, “el mundo de la vida” de cada la FCPyS y, lógicamente de cada espacio académico, establece “dispositivos, dominios y universos de sentido por medio de los cuales [tutores y tutorados] construyen las creencias y certidumbres [que] estructuran y articulan [sus] acciones e interacciones” (Rizo, 2006:526).

Así, la manera en que el tutor aborda al tutorado, la disposición para atenderlo, el ambiente en el que se desenvuelven las sesiones, el interés que el tutor muestra hacia los percances académicos e incluso algunos personales del tutorado, el compromiso y empeño profesional que este manifiesta desde el primer momento son clave para asegurar la asistencia y asiduidad del estudiante a las reuniones. En este sentido, esta cotidianidad sólo es posible si existe un universo simbólico de sentidos compartidos.

De lo anterior se deriva la pregunta *El tutor muestra buena disposición para atenderme*, en la que el 59% de los tutorados ha respondido estar totalmente de acuerdo y el 24% manifiesta estar de acuerdo, esto se traduce en que el tutor ha mostrado interés en las sesiones; que el tiempo que destina a atender a los tutorados es el que se ha acordado previamente y que los medios que tienen para mantenerse al tanto han resultado eficientes; pero resulta interesante que el 10% expresa que el tutor se mantiene indiferente, el 1% en desacuerdo y el 6% totalmente en desacuerdo

con respecto al modo en cómo atiende a los tutorados que puede ser derivado del poco interés que muestre al escuchar las situaciones de los tutorados, que el tiempo que destine a las sesiones sea muy poco y de baja calidad, que el encuentro en los pasillos de la Facultad resulte incómodo o que no se dirijan el saludo. Detalles como los mencionados impactan positiva o negativamente en la construcción de la relación tutor-tutorado.



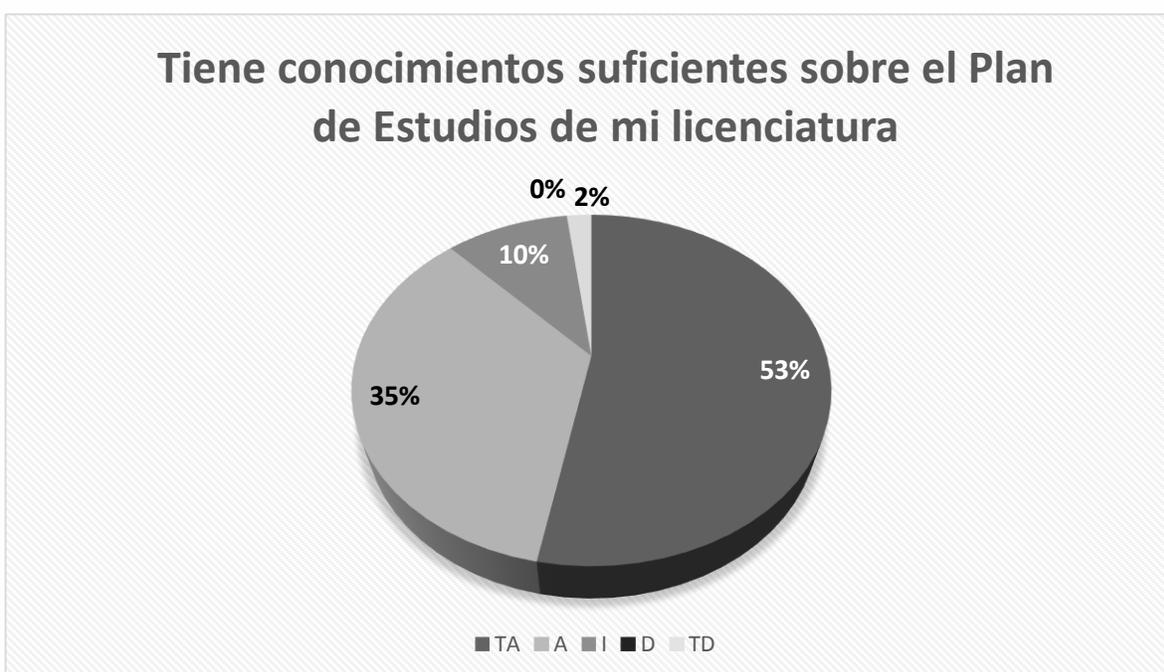
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

La educación y la tutoría son un tipo de relación que requiere o supone la comunicación de un modo especial pues se trata, aunque no se quiera, de una relación afectiva que, en cierto momento, con el clima propicio, rebasa la labor académica. Comprometerse en esta acción, conduce a la reproducción del “mundo de la vida” mediante el refuerzo de la cultura, la integración de la sociedad y la formación de la personalidad (Habermas, 1987). En consecuencia, el encuentro entre tutor y tutorado generará expectativas y aprendizajes interreferenciados.

La comunicación está ligada al lenguaje y éste es el vehículo que permite la interacción (Rizo, 2006). Dicho de otro modo, tutor y tutorado ponen en común códigos que les permiten entenderse, esto es, si cada programa de acción tutorial debe ser acotado, en atención a las características de cada plantel, entonces habrá términos que únicamente se manejan en ciertos Planes de Estudio como lo es el de

la Licenciatura en Comunicación, de ahí que sea necesario que el perfil profesional del tutor sea equivalente al del tutorado. Asimismo, de acuerdo con Habermas (1987) se apropian de interpretaciones, para poder entenderse sobre la licenciatura en Comunicación.

Cuando al tutorado se le preguntaba si su tutor tiene conocimientos suficientes sobre el Plan de Estudios de su licenciatura, más del 50 por ciento estaba totalmente de acuerdo con ello, un 35% de acuerdo mientras que un 10 y 2 por ciento mencionan ser indiferentes con el tema y estar totalmente en desacuerdo, respectivamente, tal como lo muestra la siguiente gráfica.



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

En este consenso, no se puede dejar de lado que el lenguaje es el medio a través del cual, tutor y tutorado lograrán entenderse. La razón de ser del lenguaje otorga, por tanto, la posibilidad del entendimiento. Fenómeno que, de acuerdo con Habermas (1957), constituye la base de las relaciones interpersonales.

Tutor y tutorado están en total consonancia para potenciar la evolución del estudiante en todos los ámbitos de su personalidad: físico, cognitivo, social, moral e incluso afectivo; cuanto más estrecha y dinámica es esta relación, mejores y satisfactorias serán las consecuencias sobre el alumno y la percepción de la Tutoría Académica.

Dado que la tutoría es sustancial en la formación integral de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, se pretende, a través de la encuesta realizada, exponer la percepción de los tutorados del Programa de Tutoría Académica y construir con ello una propuesta que contenga mejoras a la Tutoría de la FCPyS que, a su vez, la considere como parte fundamental de la trayectoria universitaria.

En este sentido, para que la Tutoría Académica de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales sea satisfactoria para el tutorado, es necesario adecuar del espacio de la sala de tutoría, dibujar el perfil del tutor (más allá de los estatutos universitarios), la explotación del SITA, los cursos o talleres. Se trata de establecer, primero, un puente de comunicación entre tutores y tutorados; dicho puente puede construirse mediante la realización de actividades como:

1. Quién es quién.

Identificar y reconocer a cada uno de los alumnos que componen el grupo de tutoría resulta esencial; ubicar los nombres de cada uno demuestra interés no sólo por éste sino por la actividad que se realiza, “muchos autores han encontrado en sus investigaciones que la relación que el maestro establece con sus alumnos es el factor que mejor explica la variabilidad de opinión sobre la utilidad y significado del curso” (Vadillo, 2007:13) o bien de la tutoría.

Este ejercicio de observación y reconocimiento también permite registrar las actitudes, fortalezas, áreas de oportunidad y formas de interactuar de los tutorados, por supuesto, no podría realizarse en una sola sesión o pretender conocer al tutorado a profundidad en un semestre pues no constituiría una prueba infalible de quién y cómo es el alumno.

Por otro lado, los aspectos mencionados también son componentes que permiten ubicar a aquellos tutorados en bajo rendimiento escolar, en situaciones personales de conflicto, en canalizaciones o, por el contrario, en el aprovechamiento de su alto rendimiento. Conocer a los alumnos, como seres humanos, crea un vínculo entre tutor y tutorado, permite abrir canales de comunicación para el éxito académico y tutorial; por medio de la comunicación interpersonal “se originan, se fundan y se

acrecientan las relaciones, porque las personas se conocen comunicándose” (Coronado, 1982:16); este intercambio supone descubrir y valorar los sentimientos y propósitos del ser y nacen profundas relaciones entre humanos.

2. Elaborar el plan de trabajo específico con acciones y estrategias acorde al perfil de cada tutorado y en respuesta al diagnóstico.

Una de las mejores herramientas, pensadas para propiciar una visión educativa, integral y focalizada es precisamente la elaboración de un plan de trabajo particular acorde con características muy minuciosas sobre los tutorados.

Un primer paso en la elaboración de este plan es identificar las Unidades de Aprendizaje que cursa el alumno, evaluar la carga de trabajo que éstas le implicarán, los profesores titulares y las actividades extraescolares que realiza. Esto esbozará, en un primer momento, las posibles dificultades que le supongan el resto del periodo escolar.

Segundo, desarrollar dinámicas que fomenten, en las sesiones grupales, que los tutorados participen, expongan sus puntos de vista acerca de un tema y se desenvuelvan, con ello se identificarán las personalidades de los mismos. Esta actividad es un acercamiento que hace visibles las fortalezas y áreas de oportunidad en beneficio del aprendizaje y la formación del tutorado; sin olvidar que es importante ofrecer el diálogo y la retroalimentación.

Tercero, calendarizar las sesiones de trabajo en días y horas flexibles para ambas partes; que también sirvan para corroborar las actividades planteadas en un inicio, es decir, que haya un seguimiento de éstas.

Cuarto, establecer metas. La planificación, centrada en las intenciones reales del tutor y tutorado, permite lograr metas (aunque pequeñas) más significativas; por ejemplo, una realidad del tutor es enfrentarse a alumnos con bajo aprovechamiento escolar, cuya pretensión es elevar ese rendimiento en un 80%. Si bien no es descartable o imposible tal logro, tampoco es ineludible que, en un periodo tan corto como lo es el semestre, el tutorado será de excelencia académica; en este sentido, el propio Programa de Tutoría y sus administradores, también tienen que ampliar su

espectro y considerar que la tutoría será eficaz en la medida en que ambos actores (tutor y tutorado) estén realmente comprometidos en obtener mejores resultados de aprovechamiento. Se trata de un binomio y la responsabilidad es compartida (Secretaría de Educación Pública, 2016).

3. Autoevaluación. Este proceso promueve el autoconocimiento como estrategia para mejorar y eficientar procesos. Sus resultados son motivo de análisis, reflexión y debate sobre la realidad en la que se desarrolla determinada actividad. En el caso de la tutoría, la mejora interna del programa. Ello permite conocer:

- a) La utilización efectiva del tiempo, es decir, cuántas sesiones se llevan a cabo durante el semestre y cuánto duran.
- b) La percepción que los alumnos tienen sobre el tutor y sobre el propio Programa.
- c) Qué estrategias resultan eficaces en la atención a los alumnos y si éstos se sienten cómodos con las mismas.
- d) Los actores que, además del tutor, intervienen en el proceso de formación de los alumnos. Por ejemplo, cuántas veces han sido visitados, en las sesiones, por autoridades del espacio académico y qué información les han proporcionado.
- e) Si las sesiones tienen un orden de trabajo y se enfocan en éste.
- f) Si las relaciones interpersonales entre tutorados y tutor, tienen un impacto positivo en el desarrollo de los estudiantes.
- g) Si los canales de comunicación establecidos han sido favorables (Junta de Andalucía, 2013).

Finalmente, la comunicación interpersonal en la tutoría implica una observación a lo que se dice y lo que no. La disposición del tutor permitirá que el alumno se abra al diálogo, exponga sus dudas y comparta experiencias. Esto, en consecuencia, proporcionará herramientas para conocerle y desarrollar relaciones sólidas que faciliten la acción tutorial.

Formación integral y tutoría académica

Nociones de salud emocional para hablar de formación integral y tutoría académica.

La tutoría académica se ha visto en la necesidad de ampliar su ámbito de intervención, esto es, que no sólo implica el acompañamiento en la trayectoria escolar o la orientación en la toma de decisiones que reclama la Universidad, implica además identificar, canalizar y apoyar las condiciones especiales de estudiantes con situaciones emocionales que intervienen de manera negativa en su desarrollo y desempeño universitario, pero, además, en el desarrollo de su potencial humano.

No se trata de detectar, derivar y seguir los “casos – problema” sino de comprender, apoyar y acompañar los procesos institucionales y grupales del aprendizaje continuo de estudiantes y enseñantes, familias y fuerzas vivas de la comunidad presentes directa o indirectamente en el quehacer escolar... éste consiste en formas de relacionarnos con los demás, de enseñar y aprender, de incorporar y utilizar conocimientos, valores, ideas acerca del mundo, la sociedad, la vida (Müller, 2010:31).

Es imprescindible mencionar que la salud emocional juega un papel importante en el proceso educativo, primeramente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1948) la define como:

Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia. Dentro del contexto de la promoción de la salud, la salud ha sido considerada no como un estado abstracto sino como un medio para llegar a un fin, como un recurso que permite a las personas llevar una vida individual, social y económicamente productiva. La salud es un recurso para la vida diaria, no el objetivo de la vida. Se trata de un concepto positivo que acentúa los recursos sociales y personales, así como las aptitudes físicas.

En consecuencia, la salud permea en el desenvolvimiento de los seres humanos y una parte de ese desenvolvimiento se encuentra en los espacios educativos. Se trata, entonces, de incluir el concepto de salud emocional en la educación para considerar el de la formación integral.

La salud emocional, en el contexto de la tutoría académica y la educación superior, es “un concepto ligado a la percepción subjetiva que tiene un individuo respecto a los logros conseguidos por él, y su grado de satisfacción personal con sus acciones pasadas, presentes y futuras” (Diener y cols., en Velázquez y cols., 2008). Es decir,

la salud emocional busca integrar los aspectos sociales, las actitudes, la disposición, el cuidado personal, la formación en el hogar y la adquisición de conocimientos para que el estudiante encuentre un equilibrio entre cuerpo y mente y sepa ajustarlo a su entorno físico y social.

Así, la tutoría entiende que la salud emocional es de vital importancia para dotar a los universitarios de elementos cognitivos que les permitan desarrollar nuevas competencias y modificar sus conductas teniendo en cuenta que la transformación y adopción de estos nuevos paradigmas serán indispensables en sus procesos de desarrollo subsecuentes.

La participación del tutor es fundamental para poder brindar ayuda a los estudiantes que, de alguna manera, tuvieron necesidad de externar sus emociones y acto seguido se les ha canalizado con instituciones o personas profesionales que, sin duda, contribuirán a una salud emocional y una educación integral propicia para el crecimiento personal, estudiantil y profesional del alumno.

Es importante reconocer que el trabajo realizado por docentes que se convierten en tutores permite identificar que en algunos casos los estudiantes de nivel superior enfrentan situaciones de vida tales como desigualdades sociales, ambiente familiar no propicio para el desarrollo, falta de recursos económicos, no reconocimiento y no aceptación de sí mismos, consumo de sustancias tóxicas, falta de motivación, depresión, entre otros factores que frenan sus intenciones o aspiraciones para mantener o mejorar su desempeño escolar y continuar con los estudios profesionales e incluso plantearse la posibilidad de los estudios de posgrado.

Aunque estas situaciones pueden asumirse como propias de los adolescentes, no hay que dejar de lado que las etapas de maduración emocional de cada persona son diferentes, no son homogéneas y tampoco son motivo de señalamiento, sin embargo, cuando se detectan éstas en el nivel superior o en cualquier otro momento de la vida es imprescindible otorgarles especial atención y ayuda profesional.

Es acertada Müller (2010) al decir que la tarea manifiesta, es hacer consiente el mundo interno, los conflictos personales y grupales para aprender a pensar y a

aprender, y los obstáculos tanto “objetivos” como “subjettivos” para realizar un proceso operativo de aprendizaje.

La educación es la transmisión generacional de pautas, conocimientos, valores y técnicas de una cultura, ésta se da en forma espontánea y surge en el seno de la familia. Esta educación-formación no es siempre sistemática ni se aprende metódicamente como ocurre en el sistema escolar pues incluye una serie de tradiciones culturales, rituales, creencias, costumbres, vivencias y experiencias que forman parte de la historia del ser humano.

Al ser la educación un proceso integral en el cual intervienen todas las figuras de autoridad propias de cada institución educativa se hace necesario identificar los aspectos funcionales y disfuncionales del sistema escolar para mejorar los procesos de formación-enseñanza-aprendizaje.

Aprender no sólo implica los conocimientos teóricos, las notas excelentes o el desempeño escolar eficiente pues también implica saber afrontar dificultades y problemas, tener capacidad de reacción ante el conflicto, tolerar una crisis ante lo desconocido, elaborar nuevas alternativas, inventar recursos y hacer un buen uso de los disponibles, deconstruir lo conocido, reconstruirlo e incorporar lo nuevo, por otro lado, el proceso de enseñanza implica avanzar más allá del alumno sentado en un pupitre ocupando un espacio en el aula, implica involucrarse con él y orientarle a tomar las mejores decisiones partiendo también de la experiencia adquirida como profesor.

Por ello, Müller (2010) hace referencia a que la educación sistemática “requiere admitir las bases culturales, sociales, familiares y psíquicas del aprendizaje, lo que cada alumno y cada alumna “traen” como bagaje previo a los conocimientos escolares. Requiere aceptar el “saber”, el cual va más allá de los conocimientos intelectuales”.

En este marco es que es imperante considerar el trienio: salud emocional, formación integral y la tutoría académica para que el aprendizaje también incida en la maduración de criterios y, con ello, propiciar el crecimiento personal y profesional.

Los procesos para la construcción de aprendizajes que el estudiante adquiere a lo largo de su vida se encuentran en diferentes contextos sociales, uno de ellos es la universidad, donde socializará y construirá relaciones afectivas, aprenderá a tomar decisiones y adoptará actitudes, desarrollará su juicio e imaginación y hará uso de la libertad de pensamiento que confiere la educación, es decir, a través de diversas transformaciones y exposiciones de su ser, logrará incorporarse a su comunidad de manera activa y plena.

El Artículo 3° Constitucional en México establece que “la educación que imparta el Estado tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia”, sumado a lo anterior, la ANUIES (2000) declara en su apartado relativo a los “Programas de las Instituciones de Educación Superior” y en relación con la tutoría y la formación integral que “como componente clave para dar coherencia al conjunto, se requiere que las IES pongan en marcha sistemas de tutoría, gracias a los cuales, los alumnos cuenten a lo largo de toda su formación con el consejo y el apoyo de un profesor debidamente preparado”. Por su parte la Ley General de Educación, en el primer numeral de su artículo 7° establece que la educación deberá “contribuir al desarrollo integral del individuo, para que ejerza plenamente sus capacidades humanas” (Ley General de Educación, 2016:2).

En resumen, el marco legal e institucional considera necesario modificar el paradigma educativo actual, por uno en el que la formación de los estudiantes sea integral. Es decir, que “desarrolle valores, actitudes, habilidades, destrezas y aprendizaje significativo” (UDG, 2004:29). Para lograr esta educación se requiere de una transformación en la docencia, esto es, que el profesor además de exponer sus conocimientos teóricos, sea capaz de facilitar u orientar al alumno con la intención de que su formación le prepare para desarrollarse e insertarse en la sociedad de acuerdo con el plan de vida que éste tenga.

Esta formación ha sido adoptada en diversas instituciones educativas que han apostado por una formación complementaria a los elementos teóricos propios de los

niveles educativos; se han percatado de la necesidad de ir más allá del trabajo de aula, han decidido involucrar el contexto social y familiar de cada alumno para entender cómo y por qué aprenden los estudiantes. Para Ruiz (2012:11), la formación integral implica:

... una perspectiva de aprendizaje intencionada, tendiente al fortalecimiento de una personalidad responsable, ética, crítica, participativa, creativa, solidaria y con capacidad de reconocer e interactuar con su entorno para que construya su identidad cultural. Busca promover el crecimiento humano a través de un proceso que supone una visión multidimensional de la persona, y tiende a desarrollar aspectos como la inteligencia emocional, intelectual, social, material y ética-valoral.

Se trata de un estilo educativo que pretende no sólo instruir teóricamente sino también, de ofrecer elementos necesarios para que los alumnos desarrollen y reconozcan sus características, condiciones y potencialidades.

La tutoría también tiene la intención de que el alumno se forme emocionalmente, que sea capaz de tomar decisiones respecto a su entorno a pesar de las limitaciones biológicas, las presiones, sociales y los condicionamientos culturales. Esto implica que, además de considerar las cuestiones académicas, pretende atender las necesidades afectivas y de relación partiendo de la visualización de un proyecto de vida cotidiana donde el logro de objetivos le estimule para continuar su desarrollo profesional.

Para Anna y Serger Ginger (1993), el desarrollo integral y pleno consiste en cubrir cinco dimensiones fundamentales, mismas que plantean en el Pentagrama que lleva su apellido, los cuales se mencionan a continuación:

- La dimensión emocional humana
- La dimensión intelectual
- La dimensión social
- La dimensión material
- La dimensión trascendental

Este modelo incorpora aspectos que forman parte de la experiencia humana y propone se encuentren equilibrados. Ubicados en el aspecto educativo y tutorial,

cada uno se vuelve pilar en el proceso de formación y son aplicables a los alumnos sin tomar en cuenta si tienen o no excelentes promedios, si su conducta es o no admisible o si tienen conflictos emocionales, es decir, invita a que los diferentes actores que intervienen en el desarrollo del estudiante se involucren en estas áreas que tendrán efectos positivos en la eficiencia terminal.

Definitivamente no se trata de que el tutor se convierta en una figura paterna pero sí en un mediador de los problemas emocionales que presente el alumno, se trata de que, en el acompañamiento de la trayectoria escolar, los tutorados, eleven su calidad de vida, sus expectativas y se sientan orientados por alguien, cuya experiencia en la universidad, aportará saberes significativos a la existencia de cada uno de éstos.

A través de la tutoría es posible acompañar al estudiante en su trayectoria académica, sin embargo, la Universidad o cualquier otro nivel educativo, por rígido que este sea, involucra a estudiantes con diversas capacidades, motivaciones, frustraciones o desencantos adquiridos a lo largo de su vida, es decir, en cualquier espacio académico no sólo se tratan los conflictos propios de la educación, también están los emocionales que influyen, sobre manera, en el desempeño académico, en la satisfacción de los estudios y en el abandono escolar.

De esta manera la tutoría funge como una estrategia de prevención primaria para evitar la deserción escolar y mejorar los índices de eficiencia terminal, sin embargo, es importante que también fortalezca la capacidad de los estudiantes (de cualquier nivel educativo) “para enfrentar de manera positiva y asertiva los distintos riesgos a los que se enfrenta por su edad, su contexto familiar, su condición socioeconómica y las vicisitudes de la vida en general” (Construye T, 2010).

Es imperante considerar, desde este punto, la situación familiar como un ámbito educativo donde hay un constante juego de roles y una influencia recíproca de relaciones, esto demanda pensar la formación no sólo desde el sistema escolar sino desde otros ámbitos en los que el estudiante se desenvuelve. Por ello, la formación integral buscar propiciar el desarrollo de las

... potencialidades institucionales, grupales y personales para crecer y convivir mejor, para incorporar los contenidos educativos en su propio

desenvolvimiento... tiene como meta promover la participación de los recursos humanos en la escuela y en la comunidad, para tomar conciencia de lo que favorece y lo que pone en riesgo a los procesos de enseñanza-aprendizaje y detectar precozmente las situaciones de riesgo... para revertirlas en lo posible. Esto se traduce en una triple acción: Educar, Asesorar y Desarrollar... (Müller, 2010: 245)

Educar no sólo refiere a la transmisión de conocimientos teóricos también a la construcción, por parte del profesor o tutor, de esquemas que permitan la apropiación de conocimientos afectivos e intelectuales cuya aplicación permea en las relaciones interpersonales y en la autorrealización; refiere también a la solución de problemas cotidianos, a la aceptación y capacidad de actuar ante el conflicto, habilidades que son apreciadas en cualquier forma de organización.

Asesorar conlleva un acompañamiento para el estudiante donde éste aprende a construir saberes que aplicará según sus necesidades; desarrollar, por otro lado, promueve aprender a aprender, no sólo en la escuela, también en la vida, involucra la elaboración de proyectos personales, familiares y comunitarios a partir de la consideración de las propias posibilidades, limitaciones, potencialidades, etc.

La formación integral ayuda, entonces, contribuye al mejoramiento de la calidad de vida del entorno social. Dentro de este marco la formación integral no está pensada sólo para el estudiante, está pensada y diseñada en función de una sociedad que demanda que los egresados universitarios, futuros profesionistas, tengan una sólida formación científica y teórica, una formación con sentido humano y consciente de las necesidades de su comunidad, con capacidad para integrar saberes en la solución de problemas, con un alto grado de compromiso profesional y social.

Es por ello que la tutoría académica del nivel superior debe incluir un interés por la formación integral, si bien es cierto que hay que atender las cuestiones de rezago escolar, también es cierto que es urgente hacer un reconocimiento de las “manifestaciones de la vida psíquica del ser humano que abarca tanto la vivencia de las emociones, los sentimientos y la sexualidad, como también la forma en que se relaciona consigo mismo y con los demás” (UCC, 2008:4); esto es, comprender la realidad de los estudiantes universitarios lo que desembocará en la construcción de su persona como actor social.

Por último, esta formación integral puede replicarse en otras áreas de alumno, logrando 1) cambios favorables de comportamiento respecto a la universidad y su entorno; 2) toma de decisiones informadas respecto al curso del proyecto de vida profesional e incluso personal; 3) facilitar el proceso de internalización de la vida laboral, en una forma que responda al género, la identidad y la responsabilidad que ello implica; y, 4) espacios de diálogo entre tutor y tutorado, en el que el alumno se sienta con plena libertad de discutir sus dudas, temores y cuestionamientos sobre los estudios y las expectativas profesionales.

La percepción de los tutorados sobre el Programa de Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

El tema de la educación complementada por la tutoría, se trata de la convivencia armónica de los participantes a través de la construcción del diálogo y la consideración de ambos como iguales y no de uno por encima del otro. La tutoría no es tan sólo informar sobre los procesos administrativos universitarios, es también contribuir a la formación personal y profesional del tutorado, valiéndose de las múltiples experiencias del tutor, tanto en su calidad de docente como en su calidad de humano.

La tutoría es una invitación a realizar crítica, fomentar el debate, acercar a los tutorados entre sí, establecer redes de trabajo y convivencia que potencien las habilidades de cada uno, orientar la toma de decisiones administrativas-escolares y, en algunas ocasiones, de cuestiones personales que impactan en el desenvolvimiento del alumno, propiciar el encuentro de diversas opiniones en torno a un tema y, de esta manera, profundizar las relaciones interpersonales con los tutorados, etc.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada a los tutorados de la licenciatura en comunicación en el periodo 2015B. Este cuestionario fue elaborado en atención a los ejes de esta investigación: Formación Integral, Comunicación interpersonal y Tutoría. Cabe resaltar que fue contestado por alumnos de 1°, 3°, 5°, 7°, 9° y 11° semestre, cuyas edades oscilan entre los 18 y 23 años, todos ellos forman parte del Programa de Tutoría Académica de la FCPyS.

Perfil de los tutorados

El trabajo de campo se realizó a través de la aplicación de 80 cuestionarios que representan un 20% de la población total del periodo 2015B. Derivado de esto, en la licenciatura en comunicación, el 29% son de primer semestre, 25% de tercero, 7% de quinto, 10% de séptimo, 20% de noveno y 4% de undécimo.

Se aplicó un cuestionario de 41 preguntas con el objetivo de conocer la percepción de los tutorados del Programa de Tutoría de la FCPyS. El cuestionario se formuló a partir de la encuesta de satisfacción que realiza el SITA y de algunos otros de la UANL y de la UDG.

El cuestionario se encuentra dividido en cuatro partes, la primera referida al conocimiento del Programa de Tutoría Académica, la segunda aborda aspectos relacionados con el tutor, la tercera contiene elementos que permiten conocer cómo se llevan a cabo las sesiones de tutoría y la última parte en la que el tutorado hace un comentario acerca de las sugerencias que hace al programa.

El sexo de los tutorados encuestados corresponde, el 67% al femenino, mientras que el 33% restante al género masculino; el 96% se ubica entre los 18 y 23 años, mientras que el otro 4% tiene más de 24 años; lo anterior indica que la mayoría de ellos concluyó sus estudios de nivel medio superior e inmediatamente inició el nivel superior. Se trata de una población que se acerca a la edad adulta y al desempeño laboral, en este entendido requieren de la asesoría del tutor quien será su acompañante en esta transición.

El Programa de Tutoría es obligatorio para los alumnos, pues el Plan Flexible de la Licenciatura en Comunicación requiere de la asesoría del tutor para tomar decisiones encaminadas a cursar las unidades de aprendizaje de acuerdo con el semestre que cursan. Los alumnos encuestados pertenecen a dicho plan. En el año 2001, “era de carácter voluntario para los estudiantes [...] para 2004, el programa se torna obligatorio en virtud de tratar de acercar al tutorado al nuevo Plan de Estudios Flexible [...] y llevar el seguimiento de sus unidades de aprendizaje” (Gómez, 2012:206).

Derivado de lo anterior, para conocer el impacto de la Tutoría, es importante saber qué porcentaje de los alumnos encuestados conocen el Programa Institucional de Tutoría Académica, de los 80 alumnos, 57 manifestaron sí conocerlo y 23 lo desconocen, lo que corresponde a un 71% y 29% respectivamente. En cuanto a conocer los beneficios del programa, 51 (64%) alumnos dicen sí conocerlos mientras que 29 (36%) no están enterados de éstos. Además, la Universidad Autónoma del Estado de México propicia el Programa de Tutoría desde los espacios del nivel medio

superior, esto es, quienes provienen de una preparatoria de la Universidad ya tienen conocimiento sobre el Programa, empero, la comunidad de la FCPyS está formada por estudiantes que provienen de diversos municipios e instituciones educativas en los que los bachilleratos aún no lo implementan y como resultado de ello se tiene más del 50% de estudiantes que no tenían un programa de tutoría en la preparatoria y el resto sí estaba familiarizado con éste.

En esta lógica, 92% (74 alumnos) declaró conocer a su tutor, pero un 8% (6 alumnos) dice no conocerlo; empero, no basta con conocerlo sino también saber si éste es quien dirige las sesiones de tutoría a lo que los tutorados respondieron 66% que sí, 31% no y un 3% no contestó esta pregunta. Esto impacta en la percepción que el alumno tiene del programa, ya que no siente la necesidad de buscar la asesoría del tutor pues se siente desprotegido al percibir el desinterés de éste.

Para esta investigación es necesario conocer qué porcentaje de alumnos (de los encuestados) acudieron a las sesiones de tutoría: 73% de ellos acudió a las sesiones acordadas por el tutor, y el resto simplemente decidió no hacerlo, resultados que son positivos para el Programa, pues aunque es un número reducido de la población total de la Licenciatura en Comunicación, refleja que tanto el tutor como el alumno han trabajado en desarrollar reuniones de carácter académico, informativo, personal, etc.

Acudí a las sesiones de Tutoría	
Sí	73%
No	26%
No contestó	1%

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

Si el alumno se ha relacionado con el Programa de Tutoría, se asumiría que conoce el SITA, respecto a esta plataforma, los resultados son beneficios, ya que por lo menos una vez el tutorado ha ingresado al sistema, así lo muestran los porcentajes obtenidos cuando 72% sí ha ingresado al SITA y un 28% no. Lo que sigue haciendo falta es una difusión y explicación de cómo usarlo tanto para el tutor como para el tutorado.

Lo anterior es reflejo de una mínima tradición en el uso de las TIC para el desarrollo de la tutoría e incluso de la nula o poca capacitación de alumnos y tutores para emplear el programa. También, puede considerarse la posibilidad de una plataforma que no es amigable. Al respecto, García (2009) menciona que un gabinete de Comunicación *on line*, debe poseer las siguientes características:

1. **Usabilidad.** La capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y atractivo para los distintos grupos de usuarios(as) actuales y potenciales.
2. **Accesibilidad.** Poder visualizar el documento sin dificultades, con herramientas accesibles para un amplio y diverso público, asegurándose de que la tecnología encaja con las demandas de los usuarios para obtener contenidos de manera eficiente.
3. **Interactividad.** Refiere a la habilidad de establecer un proceso comunicativo bi y multi direccional con el usuario, a través de la emisión y recepción de mensajes, dentro del sitio de Internet.
4. **Multimedia.** Implica incluir en un mismo mensaje: texto, fotografía, dibujos, gráficos fijos o en movimiento, sonidos, imágenes, bases de datos, programas ejecutables y elementos interactivos.
5. **Actualización.** Contar con información reciente y novedosa para alimentar el sitio periódicamente (García, 2009).

Sin duda, hace falta atender aspectos de la navegación que faciliten y dinamicen el involucramiento con la plataforma del SITA; al mismo tiempo, se hace necesario trabajar en la difusión y explicación de su uso.

En relación con el Tutor se obtuvieron los siguientes resultados:

La comunicación con mi tutor es constante y permanente durante el semestre

Para saber si la acción tutorial se está llevando a cabo, es primordial saber si el alumno ha tenido o tiene contacto con el tutor durante el periodo escolar, para ello se diseñó la pregunta: “La comunicación con mi tutor es constante y permanente durante el semestre”, de la que se obtuvo que 31 y 29 por ciento de los alumnos encuestados están totalmente de acuerdo y de acuerdo, correspondientemente, pero

19% se manifiesta indiferente, mientras que el 11 y 10 por ciento, están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente, lo que lleva a plantear si los canales de comunicación están siendo los adecuados; si es el tutor quien lleva a cabo las sesiones de tutoría o si las labores que realiza le permiten agendar un espacio para los tutorados.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

En este sentido, se tiene que 40% de los tutorados encuestados, no recibieron atención por parte del Tutor. Vale la pena preguntarse si los medios de comunicación empleados por el tutor son eficaces, si ha establecido estrategias comunicativas para “captar” la atención de sus alumnos e incluso si se involucran herramientas como *Facebook, Twitter o Whatsapp*, con las que los jóvenes se encuentran *conectados* y que difícilmente podrían decir que no consultan. Bajo esta óptica, la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI, 2016) refiere que una de las principales actividades online (de los grupos etarios de 13 a 34 años) es acceder a redes sociales virtuales; la de mayor consulta en México es Facebook, con 92% de usuarios con respecto a la población encuestada; le siguen las redes WhatsApp (79%), YouTube (66%) y Twitter (55%), entre las de mayor uso. Definitivamente, se trata de no resistirse a las redes sociales y utilizarlas como herramientas alternas de trabajo con los tutorados, más allá del SITA.

Toma en cuenta mis horarios para realizar las sesiones de tutoría

Siguiendo esta línea, la planeación de la ruta de trabajo es imprescindible para alcanzar las metas que fija el Programa de Tutoría de la FCPyS, así se formuló lo siguiente: el tutor “Toma en cuenta mis horarios para realizar las sesiones de tutoría”, 66% afirman que ello ocurre pero el 34% restante, compuesto por un 11% que está en desacuerdo y un 8% totalmente en desacuerdo, sienten que este aspecto se pasa por alto y ello deviene en la no asistencia a las sesiones, más un 15% al que le resulta indiferente.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

La importancia de considerar los horarios de los alumnos no sólo atiende a una mayor posibilidad de reunir al grupo de tutorados, sino también a una muestra de interés, por parte del tutor, sobre la carga académica del pupilo, el plan de trabajo que han establecido desde que le auxilió en la inscripción de UA e incluso el conocimiento de las actividades extra escolares o laborales que realiza el alumno.

Tener en cuenta estos factores, habla también de la capacidad de organización del tutor, pero no se puede soslayar que éste no se dedica exclusivamente a la tutoría y que, muchas veces, atiende las cuestiones académicas y administrativas que le

suponen estar adscrito en la FCPyS, esto, sin olvidar que a la par sostiene una vida personal y debe buscar un equilibrio entre éstas.

Me dió apoyo en el diseño de un plan de trabajo para atender mis necesidades académicas. Me dió orientación oportuna para identificar y atender mis dificultades académicas

Establecer los objetivos de la tutoría es esencial para que el tutorado conozca la forma de trabajo del docente tutor, los horarios para sesiones, la documentación que éste requiere para formar un expediente del alumno, los temas, ejes, que se tratarán en cada reunión, el lugar de la Facultad en la que el tutorado encuentra al tutor, etc. En este sentido, se tiene que 45% y 35% afirman que tal tema fue abordado (totalmente de acuerdo y de acuerdo, respectivamente); en cambio, a un 11% le resulta indiferente si ello ocurrió o no, quizá son los mismos que en la premisa anterior tienen la misma respuesta, finalmente, 5% y 9% declaran estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en este punto, entonces, surge la pregunta: ¿hacia dónde van dirigidos los esfuerzos de la tutoría?, ¿la capacitación tutorial contempla el diseño de un plan de trabajo?

Una de las actividades más importantes que debe realizar el tutor es dar seguimiento a los acuerdos que se han establecido al inicio del semestre, ello da muestra del interés que tiene sobre la tutoría y el desempeño de los alumnos a su cargo, por ello, la pregunta “Dio seguimiento a las actividades y acuerdos que establecimos conjuntamente” es importante y de ella se deriva que 41% de los tutorados está totalmente de acuerdo y 34% de acuerdo, lo que indica que su tutor ha dado continuidad a las labores diseñadas previamente, infortunadamente 12% se mantiene indiferente, mientras que 4 y 9 por ciento están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, lo que denota poco compromiso con la labor tutorial.

La detección de las necesidades académicas se debe, en gran parte, a la agudeza del tutor. A través de algunas charlas o actividades realizadas se habrá percatado de las debilidades y fortalezas de los alumnos y habrá puesto en marcha la orientación de hábitos y estrategias de estudios, actividades extra escolares que motiven el conocimiento, etc. Las siguientes preguntas muestran los resultados obtenidos en este rubro:

Pregunta	TA	A	I	D	TD
Me dio apoyo en el diseño de un plan de trabajo para atender mis necesidades académicas	32	33	24	4	7
Me dio orientación oportuna para identificar y atender mis dificultades académicas	33	40	17	3	7

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada. Cantidades expresadas en porcentaje.

Como podrá observarse, en ambas preguntas se encuentra una similitud de resultados, lo cual indica, afortunadamente, que un buen porcentaje de alumnos ha sido orientado para identificar sus necesidades académicas y que también se ha diseñado un plan de trabajo para atenderlas, sin embargo, hay una igualdad con las categorías D y TD, mismas que se mantienen constantes para ambas premisas.

Me animó a desarrollar habilidades y métodos de estudio. Me invita a participar en actividades extra escolares que estimulen y generen conocimiento personal y profesional

La orientación sobre habilidades y métodos de estudio es parte clave de las funciones de la Tutoría, en este sentido, ¿están siendo abordados en las sesiones? 66% ha respondido que ello ocurre, pero 21% se mantiene indiferente, entonces, cabría saber si ese porcentaje de la población considera útil la tutoría, por último, 12% está en desacuerdo, esto es, el tutor no ha implementado tácticas que se enfoquen en el aumento de la eficiencia escolar.

A continuación, se presentan dos preguntas que, al plantearse, buscan reforzar la premisa anterior:

Pregunta	TA	A	I	D	TD
Me animó a desarrollar habilidades y métodos de estudio	33	39	21	1	6
Me invita a participar en actividades extra escolares que estimulen y generen conocimiento personal y profesional	30	20	30	11	6

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada. Cantidades expresadas en porcentaje.

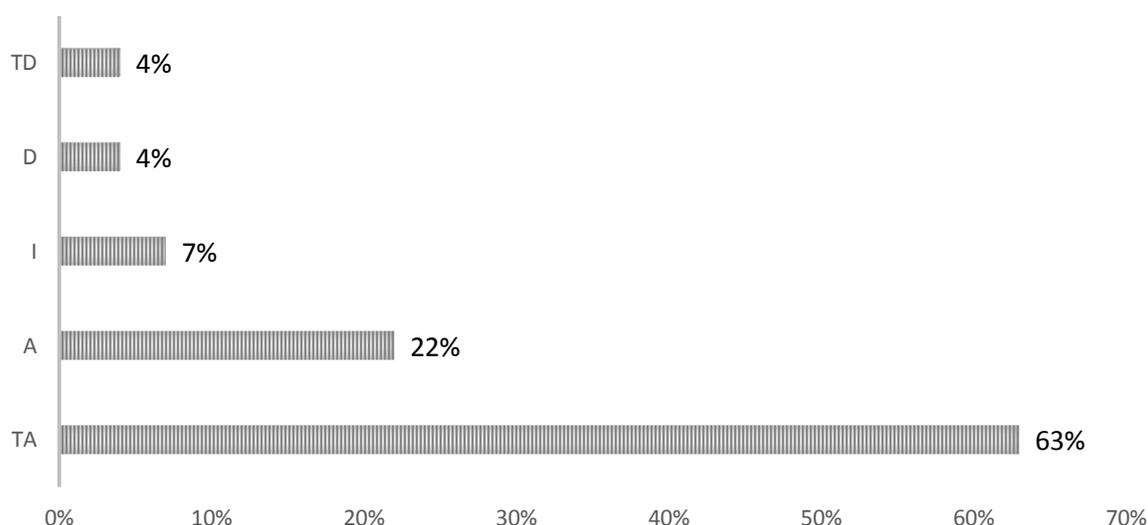
Se observa que la invitación a participar en actividades extra escolares que estimulan y generen conocimiento personal y profesional tiene una igualdad de porcentaje con respecto a estar totalmente de acuerdo y ser indiferente (30%), lo mismo para totalmente en desacuerdo para ambas preguntas, lo que sugiere que hace falta difundir las actividades en las que los alumnos pueden explorar otras habilidades o bien, que el tutor les informe de ellas para enriquecer la experiencia universitaria.

Su formación profesional corresponde con mi licenciatura

Por otro lado, uno de los puntos que trata PROINSTA es que el tutor tenga “conocimientos suficientes sobre el Plan de Estudios de la licenciatura” es favorable saber que el 98% de los alumnos manifiestan estar satisfechos con este aspecto, lo que indica que la Coordinación de Tutoría está haciendo esfuerzos para designar tutores en función de las necesidades de los tutorados; dichos resultados se refuerzan con la pregunta “Su formación profesional corresponde con mi licenciatura” en la que sólo 4% responde que esto no ocurre y el resto lo afirma.

El Plan Flexible de la licenciatura en comunicación, requiere de un amplio conocimiento del mismo pues no hay una secuencia de las materias que el tutorado deba elegir, así, si el tutor domina el número de créditos, las UA obligatorias y optativas, la cantidad de créditos por acumular por cada área e incluso el reglamento de la Universidad, generará una grata experiencia para el alumno en el aula y en las tareas que éste desempeñe, en cuanto a lo mencionado, se tiene que el 70% está totalmente de acuerdo con la asesoría recibida pero aún hay un 13% al que no le agrada la forma en que se le ha dirigido, razón por la cual se enfrentan a UA que no se perfilan hacia su área de acentuación, solicitan la baja de la UA, no muestran suficiente interés por los temas que trata la clase e incluso solicitan apoyo de otros tutores para, finalmente, hacer un cambio de tutor.

Su formación profesional corresponde con mi licenciatura

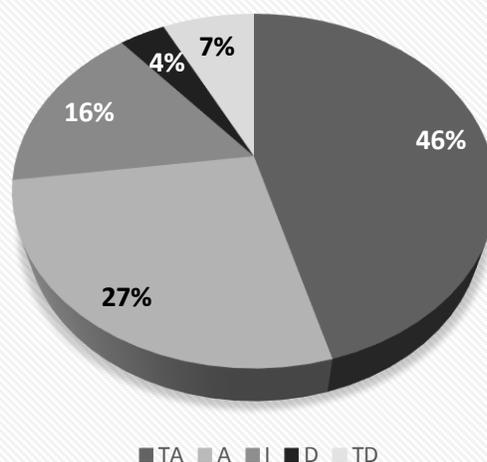


Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

Me dio información sobre los diferentes servicios que la Universidad ofrece para mi desarrollo académico y personal

La Universidad Autónoma del Estado de México, preocupada por el desenvolvimiento de sus alumnos, ofrece una serie de servicios de salud, culturales, intercambios estudiantiles nacionales y extranjeros, becas, exposiciones, eventos artísticos, muestras de cine, etc., que invitan al alumno a identificarse con la Universidad, en esta lógica, la institución, a través de la Coordinación de Tutoría y después a través del tutor, debe dar a conocer la gama de actividades con las que cuenta. Los alumnos, en relación con lo mencionado, respondieron:

Me dió información sobre los diferentes servicios que la Universidad ofrece para mi desarrollo académico y personal



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

En términos generales, más del 70 por ciento ha recibido información sobre trámites escolares y servicios de la Universidad, en tanto que, 11 por ciento no se ha enterado de ellos, por lo menos, por medio de su tutor y al resto le es indiferente que el docente aborde o no estos temas.

Muestra buena disposición para atenderme. Fue respetuoso y atento

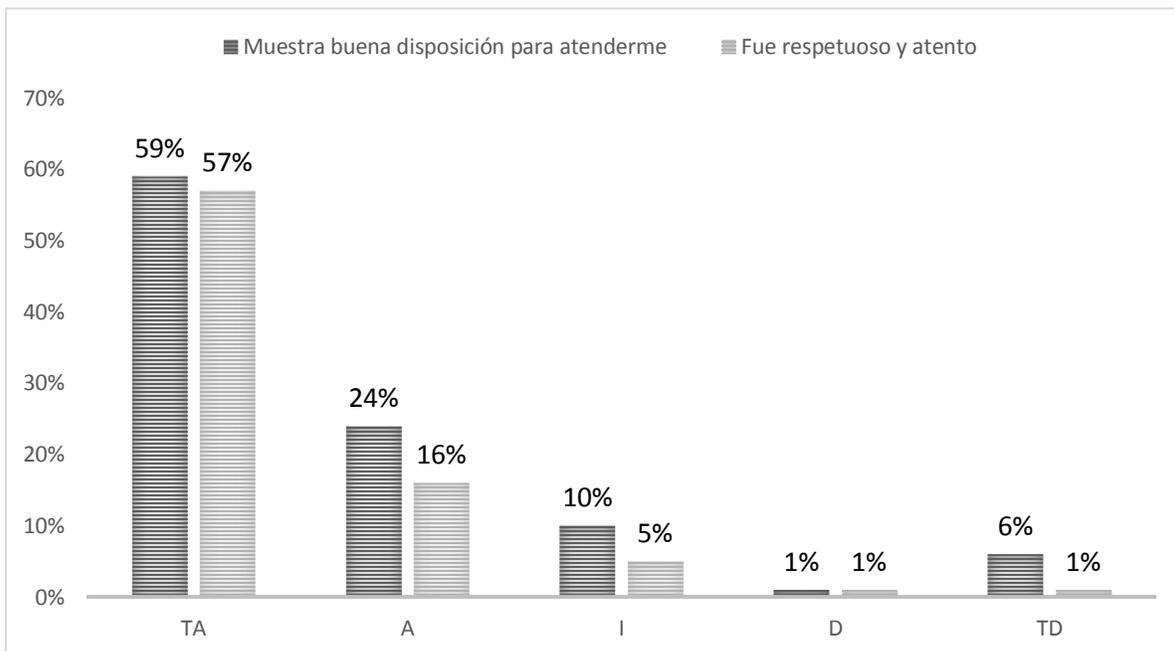
La pregunta “Muestra buena disposición para atenderme” se estableció con la intención de conocer la destreza que perciben los tutorados que el tutor tiene para desarrollar las sesiones, así, se obtuvo que el 59% está totalmente de acuerdo, 24% de acuerdo, 10% se mantiene indiferente con respecto a esta situación, 1% dice estar en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo, ¿cuáles son las causas? posiblemente el tutor se encuentra realizando actividades administrativas o de cátedra que acortan el tiempo en el que puede atender al tutorado; que, en algunos casos, el tutor se encuentra en periodo sabático y los medios para contactarlo no han dado resultado e incluso que los horarios de atención de tutoría que se establecieron en un inicio no son compatibles con los del alumno. Esta pregunta se refuerza con la siguiente: el tutor, “Fue respetuoso y atento” que además de las

implicaciones comunicativas, parte de la imagen que busca proyectar la UAEMéx desde el “Humanismo que transforma”, al respecto se obtuvo que 84% de los alumnos están de acuerdo con el respeto y la atención mostradas por el tutor, 6% es indiferente a ello y 10% no está de acuerdo con la forma en que han sido atendidos por el docente.

Parte fundamental del desarrollo de la tutoría es propiciar un clima agradable y de respeto que permita a los involucrados desenvolverse para ser constantes en este proceso. Las preguntas que se plantearon y que se describen a continuación tienen la intención de demostrar si tal clima se ha propiciado, al menos, desde la observación del tutorado.

Las relaciones interpersonales que se construyen en cualquier ámbito, no sólo en el educativo, parten de crear un ambiente oportuno para que crezcan y se fortalezcan, afortunadamente para los tutorados de la FCPyS su tutor ha construido este clima, tal como lo muestra la gráfica, y en este caso son los menos quienes se encuentran en una situación desfavorable en este sentido, empero, se observa una apatía que ha sido constante en casi todas las preguntas.

El fortalecimiento de la autoestima es clave para que los alumnos destaquen en el aula y se atrevan a lograr más metas estudiantiles y profesionales, así, el tutor, contribuye al robustecimiento de la misma a través de pláticas con los tutores, apoyo metodológico en los trabajos escolares, consejos desde su quehacer académico, etc., lo anterior es razón para la pregunta mi tutor “incrementa mi autoestima” en la que se muestra mucha similitud desde estar totalmente de acuerdo hasta permanecer indiferente, si bien es cierto que el tutor no tiene una formación psicopedagógica o psicológica, su experiencia le permite identificar acciones que beneficien al alumno y potencien su autoestima, también, sabrá detectar aquellos casos en los que las situaciones rebasen su margen de acción, sin embargo, ¿esto ocurrirá con todos los tutores? Por ello, es importante que los docentes-tutores tengan algunas nociones sobre psicopedagogía, pedagogía o psicología para que cuenten con herramientas suficientes para apoyar a los alumnos y canalizarlos con las instancias correspondientes si es el caso.



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada

El compromiso de mi tutor con la tutoría es deficiente

Una de las preguntas con las que se puede apreciar la percepción del tutorado acerca del desempeño de su tutor es “El compromiso de mi tutor con la tutoría es deficiente” y de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

El compromiso es reflejo del involucramiento e interés que tiene el tutor en el estudiante y en el Programa de Tutoría, también, demuestra si éste está dispuesto a

brindarle apoyo en su crecimiento personal, académico y profesional; menos del 50% de los tutorados percibe este compromiso mientras que 34% de ellos no ve que el tutor esté comprometido con la Tutoría, sobresaliendo también, 9% a quienes este compromiso les es indiferente. Sin embargo, los tutorados se contradicen entre sí. Por ejemplo, en la pregunta “Muestra buena disposición para atenderme”, más del 80% mencionó que su tutor fue atento y respetuoso durante las sesiones. Asimismo, cuando se les cuestionó sobre si el tutor “Mostró interés para atender [sus] necesidades personales y de salud aun estando fuera de su área de competencia”, más del 60% dijo que ello ocurría. En este sentido, es necesario enfatizar que la percepción sobre compromiso puede diferir unos de otros. No obstante, la última pregunta de la encuesta “¿Qué sugerencias harías al Programa de tutoría para que cumpla con sus objetivos?” reflejó algunos otros resultados:

1. Que los tutores realicen más sesiones de tutoría y que se comprometan un poco más, es decir, que muestren interés y les den seguimiento. Al menos 44% ubicó la falta de compromiso como un área a fortalecer en el programa.
2. Los tutorados reconocen que, en otros casos, la falta de interés -de los alumnos- (9%) ha sido un factor por el cual la tutoría no ha cumplido sus objetivos.
3. En los comentarios de esta pregunta, 19% refirió que, si las sesiones fuesen más dinámicas, cortas, concisas, emplearan distintos medios de comunicación e incluso abordaran temas de las UA (sobre todo de Tesis), impactaría en su asistencia a las mismas.
4. Que el tutor sea evaluado periódicamente, como ocurre con los profesores de asignatura. Con esta opción, también proponen que los alumnos tengan la facultad de escoger a su tutor. Asimismo, prefieren que éste tenga conocimientos sobre la licenciatura que cursan (8%).
5. Los alumnos (8%) solicitan que, en algunos casos, las sesiones de tutoría sean dirigidas por el tutor titular. De acuerdo con los ellos, perciben un menor compromiso y “olvido” cuando las reuniones las lleva a cabo un adjunto(a) o asistente del profesor. También sugieren que quienes sean tutores no tengan cargos administrativos dado que eso dificulta que la comunicación.

6. Al menos 4% mencionó que las tutorías individuales debieran ser más constantes, lo que les permitiría hablar cuestiones personales que afectan su rendimiento académico; y, 2% que las grupales podrían ocurrir con mayor frecuencia, toda vez que algunos no identifican a sus compañeros tutorados y la participación de éstos contribuiría a entablar otras discusiones o enriquecer las reuniones.

7. Que se tomen en cuenta los horarios de los alumnos para realizar las tutorías ya que es un factor por el cual no asisten a las reuniones (6%).

En este contexto, es notoria la necesidad de superar el modelo de tutoría hasta ahora empleado; que consiste en informes administrativos, listas de asistencia, cantidad mínima de asistentes, número de actividades realizadas por periodo y duración de las sesiones. Además, la opinión de los alumnos sobre el programa es de gran valor ya que refleja ciertas necesidades y fortalezas del mismo.

Elementos como la empatía, el respeto y el compromiso son dimensiones a través de las cuales los tutorados pueden identificarse con la tutoría (ANUIES, 2000). Las cuales, además, son cuantificables mediante encuestas y, con ello, contribuir al enriquecimiento profesional del tutor.

La posibilidad de mejorar la dinámica de la tutoría recae en la reflexión y discusión de las experiencias que el programa ha acumulado. Es decir, en las sugerencias de los tutorados y en las impresiones o vivencias de los tutores. Para tal efecto, se ha necesario: primero, de acuerdo con ANUIES (2000), el tutor debe atender al alumno, al menos, una hora al mes. Segundo, que el tutor de seguimiento a las actividades planeadas. Tercero, que las sesiones se desarrollen en los horarios establecidos. Cuarto, que el tutor sea capaz de reconocer a los tutorados en las reuniones e incluso en los pasillos de la facultad.

Mostró interés para atender mis necesidades personales y de salud aun estando fuera de su área de competencia

Si bien la tutoría se centra en los aspectos académicos del alumno, no hay que dejar de lado que una parte de ella también se ha enfocado a la vida personal de éste, pues el rendimiento escolar está intervenido por aristas (familia, amigos, salud, etc.) que le impactan; mostrar interés en estas aristas le permiten (al tutorado) conocer

cuán implicado está el tutor en este proceso. Para lo anterior, se hizo la pregunta “Mostró interés para atender mis necesidades personales y de salud aún estando fuera de su área de competencia” en la que favorablemente 62% de los alumnos ha sido atendido y escuchado por su tutor más allá de los conflictos académicos a los que se enfrenta, 26% es indiferente ante esta situación, quizá porque no han tenido la confianza de abrirse al tutor o porque simplemente no lo han considerado, finalmente, 12% no ha notado este interés, se insiste, debido a la carga laboral del tutor, la poca empatía de éste o su reticencia a tratar asuntos que en último lugar no estaría en su jurisdicción.

Identifica los apoyos profesionales que atienden conflictos relacionados con la salud emocional (baja autoestima, ansiedad, etc.)

Así, el tutor ha tenido que hacer uso de su experiencia, su formación profesional como comunicólogo y sus pocos o muchos conocimientos sobre psicología para identificar a los alumnos en situaciones de riesgo, las que sean, y canalizarlo; para esto, conocer los procedimientos y las instancias a las cuáles recurrir es vital. La percepción de los tutorados con respecto a la premisa, el tutor “Identifica los apoyos profesionales que atienden conflictos relacionados con la salud emocional (baja autoestima, ansiedad, etc.)” es que 65 por ciento efectivamente lo hace, 19 por ciento es indiferente quizá porque no han tenido la necesidad de estos recursos y 16 por ciento declara que no es así, resulta alarmante pues, aunque es una cifra pequeña, quizá ya han enfrentado una situación de riesgo y el tutor no ha sabido qué protocolo seguir.

A partir de la percepción del tutorado se han recabado los siguientes resultados, con respecto a la forma de desarrollar las sesiones de tutoría.

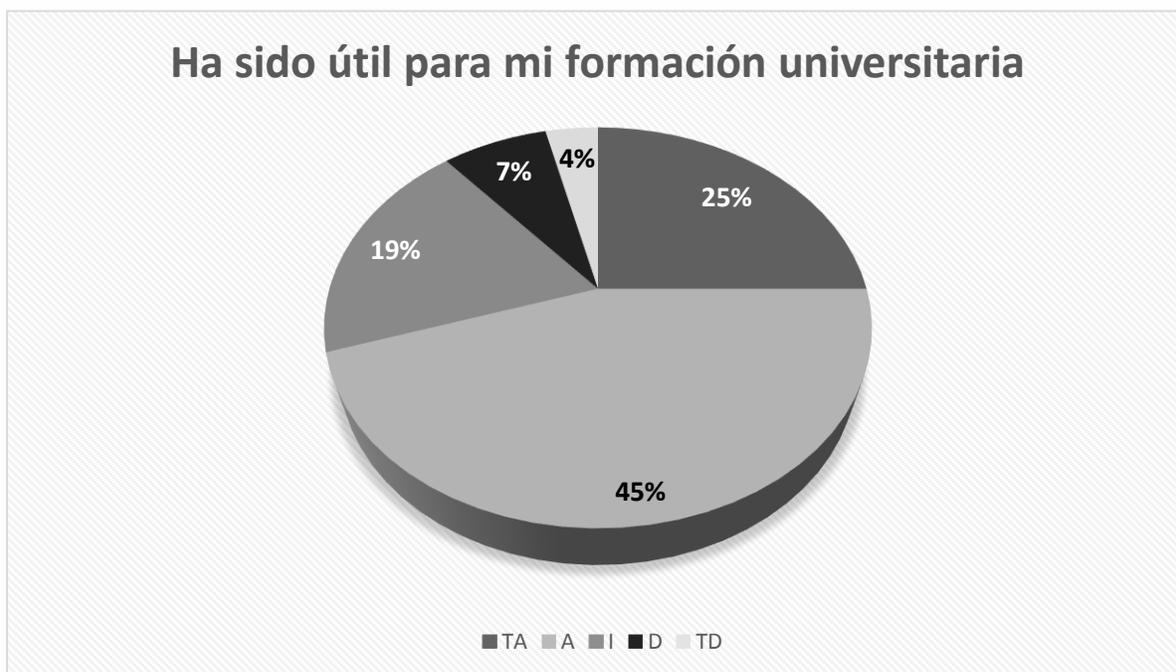
¿Ha sido útil para su formación universitaria?

La tutoría impacta en el desarrollo de cualquier estudiante del nivel medio superior y superior en el que el Programa se encuentre inserto. En este sentido, para los tutorados de la FCPyS ¿Ha sido útil para su formación universitaria? El siguiente gráfico demuestra que el 25% y 45% están totalmente de acuerdo y de acuerdo (respectivamente) con este tema, es decir, la Tutoría sí ha impactado positivamente

en su proceso formativo, empero, 19% considera que su utilidad no ha marcado una diferencia significativa o ellos no la han notado al persistir indiferentes, además, 7% y 4% dicen estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, quizá consideran poco relevante la tutoría o para ellos resulta innecesaria.

Es identificable una situación: sólo una cuarta parte ha respondido, con certeza, que la tutoría ha sido útil para su formación, cuestión que resulta preocupante pues es reflejo de la poca relevancia que el Programa, en sí, implica para las instituciones de la Universidad y de la FCPyS, consecuentemente, para tutores y tutorados.

Por supuesto, no se trata de homologarlo con los programas de tutoría europeos pues enfrentan contextos diferentes; sin embargo, aún falta marcar un antes y después de haber recibido el acompañamiento por parte del tutor si lo que se pretende es formar universitarios más efectivos, independientes y reflexivos; profesionistas que entablen relaciones con otros actores de la sociedad; y, egresados preparados para la vida laboral.



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

- Es una imposición*
- Se abordan temas de mi interés*
- Es una carga más que una ayuda*
- Debería ser sólo para alumnos irregulares*

Siguiendo este camino, cuando se les preguntó si la tutoría había mejorado su desempeño universitario 27% no había notado si ello ocurría o son indiferentes a este hecho, infortunadamente 17% negó que la tutoría mejorará su desempeño, así, surge la duda: ¿a qué se está encaminando el Programa de Tutoría?, ¿cómo se está abordando que el alumno no observa cambios significativos después de involucrarlo en ella?

Un poco para reforzar las preguntas anteriores se hicieron otras cuatro interrogantes que los encuestados tuvieron a bien contestar y de las cuales se derivó lo siguiente:

Pregunta	TA	A	I	D	TD
Es una imposición	5	13	24	39	19
Se abordan temas de mi interés	16	54	16	6	8

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada. Cantidades expresadas en porcentaje.

En términos generales, la mayoría de los alumnos no considera a la tutoría como una imposición empero un 18 por ciento concuerda en que lo es, ello quizá se deba a que la tutoría no ha cumplido con sus expectativas estudiantiles, que los temas expuestos en las sesiones no han sido del todo interesantes para ellos e incluso que no han congeniado académica y personalmente con su tutor, pero tampoco han solicitado su cambio. Además, para quienes resulta indiferente, probablemente, el contacto con su tutor ha sido muy escaso y ello limita su participación en la tutoría.

Respecto a si los temas que se abordan son de su interés, favorablemente, más de la mitad ha mencionado estar de acuerdo y, en este caso, son los menos quienes manifiestan que los temas abordados no son precisamente los que más llaman su atención, en este sentido, el tutorado también debería hacer valer su derecho a expresarse y exponer o consultar con el tutor qué tópicos le gustaría se trataran en las sesiones pues finalmente se trata de un trabajo en conjunto e incluso el tutor podría hacer un consenso sobre los asuntos de mayor demanda.

Pregunta	TA	A	I	D	TD
Es una carga más que una ayuda	10	11	14	34	31
Debería ser sólo para alumnos irregulares	4	9	17	26	44

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada. Cantidades expresadas en porcentaje.

Como se observa, más del 60% de los alumnos encuestados no está de acuerdo ni totalmente de acuerdo con que la tutoría sea una carga más que una ayuda, porcentajes que coinciden un poco con la pregunta “la tutoría es una imposición”, en este sentido, se infiere que para esta parte de la población ha sido de apoyo durante su trayecto en la FCPyS, sin embargo, resulta llamativo que para 21% la tutoría sí sea una carga, quizá las razones tengan que ver con las ya explicadas.

Es positivo, observar que el alumnado no considera que la tutoría sea sólo para alumnos irregulares, es decir, quizá en este grupo se encuentren alumnos cuya condición académica sea regular y con promedios sobresalientes, pero consideran necesaria la orientación y ésta puede ser aliciente para su desempeño académico. Se aprecia que poco más del 10% piensa que la tutoría debería ser únicamente para alumnos cuya trayectoria no sea del todo la ideal. Pero estos resultados no deben soslayarse, pues es un indicador de que el Programa no satisface al total de alumnos que atiende; de ahí que sean necesarias las evaluaciones, internas y externas, que visibilicen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que enfrente el mismo.

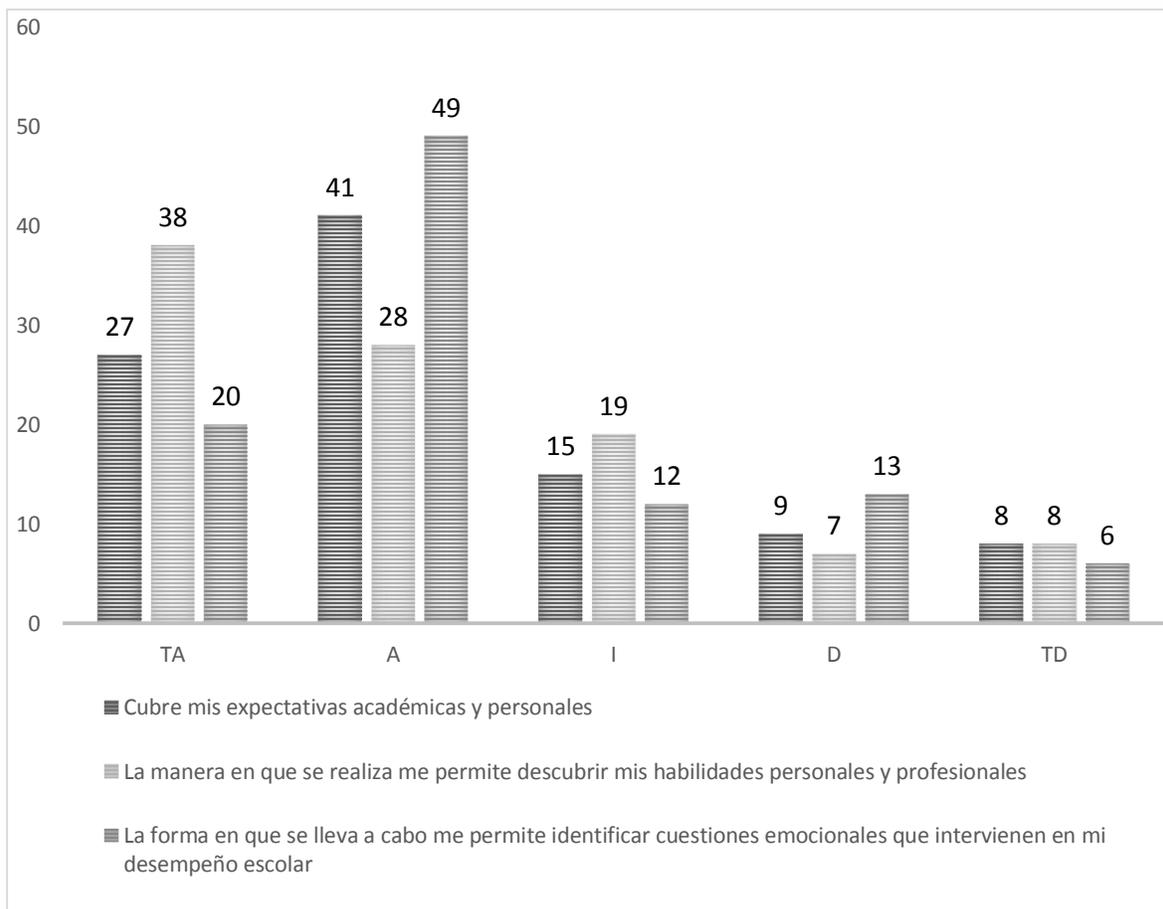
Incluso, los objetivos deben replantearse cada determinado tiempo para contribuir a su desarrollo y adecuarse a las demandas de las nuevas generaciones de alumnos que están por recibir este acompañamiento.

Cubre mis expectativas académicas y personales

La manera en que se realiza me permite descubrir mis habilidades personales y profesionales

La forma en que se lleva a cabo me permite identificar cuestiones emocionales que intervienen en mi desempeño escolar

En la siguiente gráfica comparativa se aprecian los resultados correspondientes a las preguntas: “Cubre mis expectativas académicas y personales”; “La manera en que se realiza me permite descubrir mis habilidades personales y profesionales” y “La forma en que se lleva a cabo me permite identificar cuestiones emocionales que intervienen en mi desempeño escolar”.



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada. Cantidades expresadas en porcentaje.

La eficiencia del Programa de Tutoría se centra en el alumno y el tutor. El tutor, por un lado, de contar con información y capacitación suficientes para llevar a cabo su labor, no se puede esperar que logre identificar necesidades académicas o habilidades personales y profesionales sin que tenga nociones de cómo hacerlo; por otro lado, ¿cómo acudirán los tutorados a las sesiones si observan que las reuniones son más una emisión de información sin retroalimentación o identificación de puntos débiles y fuertes del alumnado? Si bien más de la mitad de los encuestados responde que la tutoría cumple sus expectativas personales y académicas, aún queda más del

20% que siente que ello no está ocurriendo, precisamente esta pregunta busca dibujar este panorama y trabajar en las deficiencias que está presentando la tutoría.

A grandes rasgos, cerca de un 35 por ciento ha estimado que la forma en cómo se realiza la tutoría no le ha permitido descubrir sus habilidades académicas y personales, lo que puede limitar la satisfacción de los estudios de licenciatura o la explotación del potencial del alumno para su aprovechamiento escolar. Se insiste, hace falta desarrollar actividades que se enfoquen en esta parte y que, por supuesto, el tutor las domine.

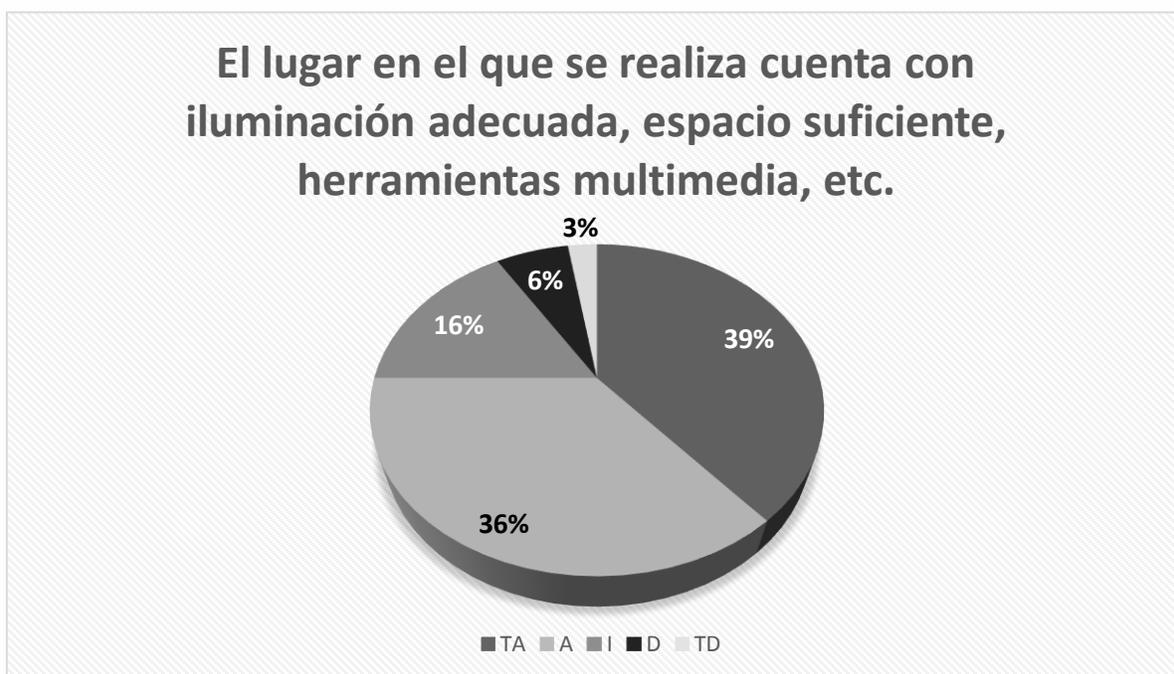
Son los más quienes afirman que la tutoría les ha permitido identificar aquellas cuestiones emocionales que afectan su desempeño escolar, en este sentido, cabe resaltar la labor del tutor para advertir estas situaciones y saber trabajar en ellas; hasta el momento o a tiempo pero tampoco es responsabilidad total del tutor, son contextos de los que a veces el alumno no tiene intención de exponer o el docente no tiene las herramientas necesarias para identificarlos o para hacer que el tutorado los comente.

El tiempo destinado para realizar la tutoría es uno de los aspectos clave para garantizar que se tratarán los temas pertinentes y acordados previamente y que se buscará que la fecha y el horario de la sesión lograrán reunir al mayor número de tutorados pues sus horas clase muchas veces no les permiten asistir a tutoría o, en su caso, establecer estrategias y redes de trabajo que permitan atender al tutorado. Así, se planteó la pregunta “Los horarios en los que se realiza son flexibles”, es decir, no son por la mañana que es cuando la carga de clases es mayor o bien en un horario vespertino que implica que el alumno se retire muy tarde de la Facultad, por otro lado, que contemple las diversas actividades que realizan tanto tutores como tutorados para que el tiempo destinado sea de calidad. Más del 65% de los tutorados está de acuerdo con los horarios en los que se plantea la sesión, es importante mencionar que el tutor ha buscado que sea en periodos en los que ya se encuentran en la facultad los alumnos o días en los que es más probable que asista un mayor número; a un 13% le es indiferente pues no ha sido constante en las reuniones, mientras el 15% restante cree que no están siendo flexibles los horarios, ello en parte

se puede deber a la función administrativa que desempeña el tutor, que las “horas libres” que éste tenga destinadas para los alumnos no sean precisamente compatibles con sus horarios de escuela o trabajo, etc.

El lugar en el que se realiza cuenta con iluminación adecuada, espacio suficiente, herramientas multimedia, etc.

Contar con un espacio físico equipado y destinado exclusivamente para la tutoría no sólo es pedagógicamente correcto sino también institucionalmente, ello habla de la importancia del Programa de Tutoría tanto para la Universidad como para la Facultad, no se puede pretender que el programa logre sus objetivos si no se cuenta con la instalación pertinente para ello. En este sentido, se planteó la pregunta: “El lugar en el que se realiza cuenta con iluminación adecuada, espacio suficiente, herramientas multimedia, etc.” Las respuestas de los alumnos se presentan en la siguiente gráfica.



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

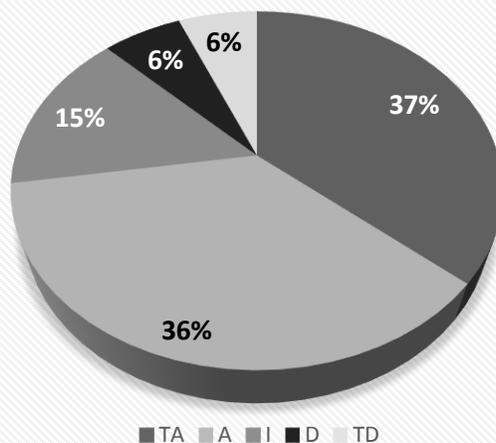
Las reuniones de tutoría, generalmente, no se llevan a cabo en la sala de tutoría de la FCPyS, primero, porque es una sala muy reducida para el número de alumnos que pretende atender, segundo porque se ha destinado, recientemente, para impartir clases de las tres licenciaturas e incluso de los posgrados que oferta la facultad. Entonces, cuando se observa que el alumno que está de acuerdo con el

acondicionamiento es porque las sesiones tienen lugar en el salón de usos múltiples, en el cubículo del tutor, en la sala de posgrado, en el salón de consejos de la facultad o en algún salón disponible a la hora de la tutoría, probablemente quienes están en desacuerdo hayan tenido que acomodarse en la sala de tutoría y sortear las limitantes de la misma. Finalmente, si lo que se busca es que el alumno, a través de la tutoría, modifique o eleve su eficiencia terminal, sería un buen comienzo considerar mover de lugar esta sala o adecuar otro espacio que sea de uso exclusivo.

Me permite relacionarme con otras personas (tutores, tutorados, autoridades educativas) que enriquecen mi formación universitaria

Una de las aristas del Programa de Tutoría, de cualquier institución, es vincular diferentes agentes en el proceso de formación pues el reconocimiento del otro, el sentido de comunidad y el trabajo en equipo son puntos que dan matices a la educación ya que contribuyen a una formación integral.

Me permite relacionarme con otras personas (tutores, tutorados, autoridades educativas) que enriquecen mi formación universitaria



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

Como puede observarse, los tutores han hecho un esfuerzo para involucrar a otras autoridades escolares y a los tutorados para integrarlos en el proceso que implica la Universidad y la tutoría. Sin embargo, aún queda la labor pendiente con cerca de un treinta por ciento quien no ha experimentado la tutoría de este modo, en esta lógica, el programa no estaría cumpliendo del todo ya que, aunque las instancias existen para apoyarse entre sí falta reforzar el trabajo colaborativo y establecer canales de comunicación que les permitan ponerse en sintonía pues finalmente es el alumno el eje central de todas ellas.

El programa de tutoría se ha desarrollado en diversas IES, con el propósito de dar seguimiento institucional a la educación. Sin embargo, en los últimos años, en particular en esta Universidad los procedimientos se han burocratizado, generando el descontento de los tutores. Sintiéndose estos vigilados y amenazados por el propio programa. Evidentemente, el sistema no satisface las necesidades del tutor y por ende, el tutor le transmite al tutorado ese descontento generalizado. Al final, ni el tutorado se acerca con el tutor para dar seguimiento a su trayectoria, ni el tutor se compromete a continuar la vigilancia escolar del alumno.

Aunque algunos resultados de la encuesta favorecerían el Programa, aún falta incidir en el trabajo colaborativo. Si bien es cierto que no es posible alcanzar una total satisfacción del mismo, también es cierto que estas percepciones podrían ser mucho más homogéneas.

Propuestas como la Tutoría, en el argot educativo, resulta llamativa porque invita a la interacción y supone el desafío de traspasar la barrera teórico-práctica, involucrando las habilidades del tutor (adquiridas durante su experiencia como docente), para implicar a la formación integral, considerando el entorno en el que se encuentra el alumno y con ello enriquecer el proceso formativo.

El ideal del programa de tutoría implica un reconocimiento del tutor y el tutorado, que ambos asuman el compromiso como seres humanos, como académicos y como estudiantes.

Propuesta de Mejora para el Programa de Tutoría de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Balance

Las universidades se han visto en la necesidad de reformular sus objetivos, competencias cognitivas, sociales, emocionales, éticas, etc., las cuales construyen a los nuevos profesionistas que exige la actual sociedad, de ahí que emerjan propuestas educativas para transformar el proceso de enseñanza y formación donde el alumno juega un papel central pero el docente le acompaña en ese transcurso y ambos aprendan a propiciar condiciones que mejoren los procesos educativos.

Ante tales exigencias, la tutoría es una estrategia para contribuir a mejorar la calidad de la Educación Superior, sin embargo, este acompañamiento ha tenido una fuerte crítica con respecto a su funcionamiento y eficacia. Por otro lado, retomada desde la comunicación, los actores involucrados en la tutoría, deben buscar los acuerdos y las negociaciones pertinentes para la toma de decisiones; logrando con ello, instalarse en el ámbito de lo social (Habermas, 1987).

No obstante, para establecer un consenso sobre la tutoría, es necesario mirarla desde otro ángulo y con ello encausar una reestructuración o una valoración. Rafael Carballo (1996) menciona que las evaluaciones del Programa de Tutoría, en general, conducen a su perfección y mejora y a la verificación y constatación de su mérito y calidad, en este sentido, cuantos más estudios se hagan para conocer su funcionamiento e impacto, los resultados se dirigirán hacia la optimización de este proceso.

Conocer la percepción del Programa de Tutoría, de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, a través del tutorado, parte de la necesidad de saber cuál ha sido el impacto del programa en la formación integral del alumno y si su implementación ha promovido cambios significativos en la vida universitaria; la encuesta realizada, permite saber si la forma en que se ha planteado, y llevado a cabo, la Tutoría en la FCPyS es la idónea o necesita ajustes encaminados a lograr las metas propuestas por el programa y, a verla como parte sustancial de la trayectoria universitaria.

A partir de la encuesta y la investigación realizada se obtuvo que los déficits más sobresalientes en este modelo son:

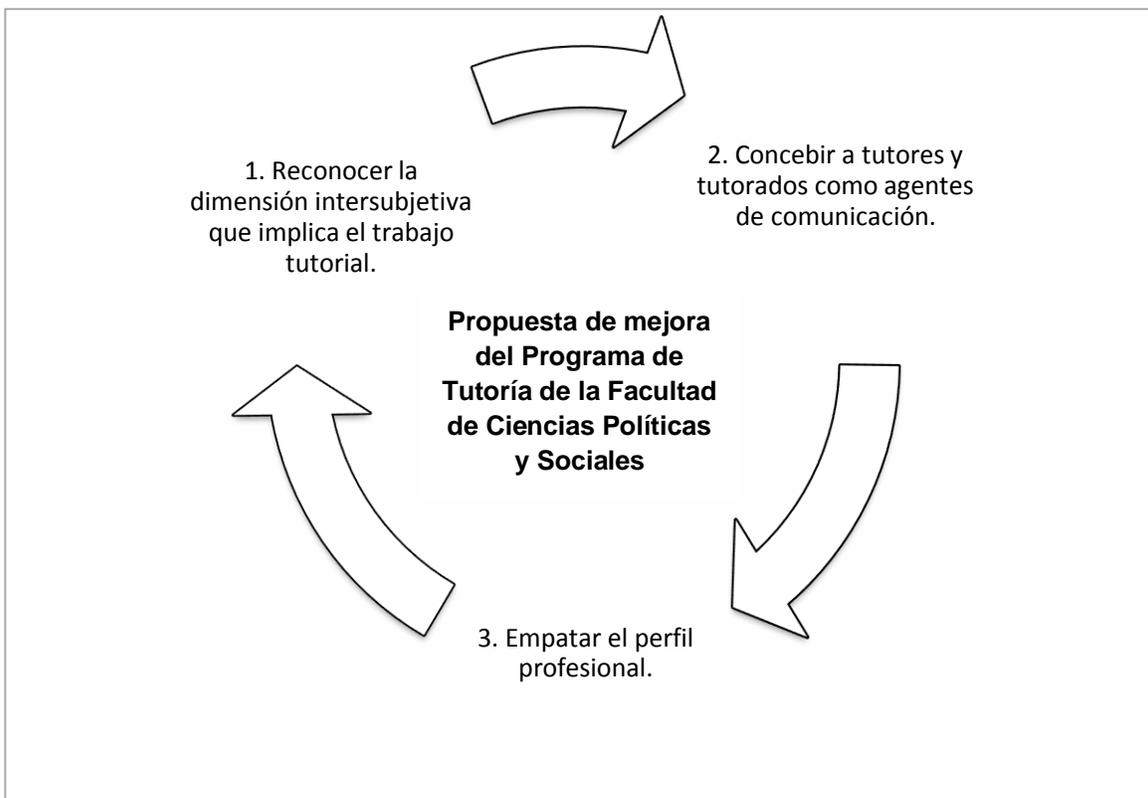
- Escaso compromiso por parte del tutor para dar seguimiento a las actividades planteadas al inicio del semestre.
- Mínimo impacto de la tutoría en la formación integral del alumno. Lo que impacta en el desinterés por parte del tutorado en el programa. Es decir, el significado que le atribuye a la tutoría es nulo.
- Escasas sesiones de tutoría durante el semestre.
- En la mayoría de las ocasiones los horarios de clase del tutorado no son tomados en cuenta para fijar las sesiones de tutoría y tampoco hay una gran disponibilidad de horario por parte del tutor pues realiza, además de la tutoría, actividades académicas y administrativas.
- Las sesiones de tutoría individuales son muy pocas y esto limita al alumno para exponer temáticas personales que afectan su desempeño académico.
- Las actividades que se implementan en las reuniones de tutoría son monótonas y parecidas entre sí.
- Son pocos los tutores que diseñan actividades de nivelación en UA obligatorias u orientación en el tema de tesis.
- Con frecuencia, los espacios para llevar a cabo la tutoría no son los adecuados para el alumno ni para desarrollar la sesión.
- La tutoría es vista sólo como un proceso administrativo (baja de UA, firma de documentos, becas).
- En muchas ocasiones no existe un plan de trabajo para las sesiones de tutoría, lo que implica una desorganización de la reunión.
- Son varios los casos en los que, dados los cargos académicos y administrativos, no es el tutor designado quien lleva a cabo la tutoría. Esto, en consecuencia, limita las posibilidades de interactuar con el tutor.
- Poca tradición en el uso de las TIC en el desarrollo del Programa de Tutoría, en la gestión y el seguimiento del tutorado, que impacta en la explotación del SITA.

- En algunos casos, el tutor desconoce el Plan de Estudios de la Licenciatura en Comunicación y los servicios que, en general, ofrece la Universidad. Lo que, en un primer lugar, coarta la comunicación entre éstos al no poseer los mismos códigos para dar sentido a la tutoría.
- Falta de interés por parte de los alumnos.
- Que los profesores tutores carezcan de una mínima formación o capacitación sobre psicología del desarrollo humano que les permita identificar situaciones de riesgo para el alumno y, de esta manera, canalizarlo a instancias profesionales.

Por todo ello, el modelo tutorial existente en la FCPyS no ha arrojado los resultados que se esperarían. Si bien la Coordinación de Tutoría reporta que 100% de los alumnos de este organismo tienen un tutor y, por ende, reciben un apoyo durante su trayecto universitario, los déficits encontrados revelan que la calidad de esa tutoría no está cumpliendo con las expectativas de los alumnos y mucho impacta en su formación profesional; de ahí que sea necesario realizar ajustes que faciliten una redefinición de la función docente y tutorial.

A partir de esta mirada, se podrán mejorar los proyectos de tutoría universitaria y sostener o reconsiderar las siguientes ideas.

Fig. 1. Propuesta de mejora de Tutoría de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.



1. La tutoría académica tiene una frontera ambigua y difusa con otras facetas del acompañamiento de una persona que, para decirlo genéricamente, es mayor o con más experiencia en relación con el sujeto a quien acompaña, es decir, hay una cercanía no sólo semántica entre la tutoría sino también una experiencia intersubjetiva común que hace difícil distinguir, conceptual o prácticamente, al tutor académico del consejero personal, del asesor profesional, del soporte psicológico, e incluso del profesor o administrador escolar en relación con el tutorado.

En el papel, tal como se dispone reglamentariamente (Universidad Autónoma del Estado de México, 2014), esta problemática, con sus muchos escenarios, no se plantea, ni si quiera se concibe; se enfatizan los enunciados acerca de que el tutor debe ejercer su tarea única y exclusivamente desde el punto de vista académico, por lo que se advierte que puede ser capaz de separar la dimensión escolar de un estudiante, cuyo proceso formativo involucra, no obstante, también un crecimiento

personal (estancamiento o desviación según la pauta cultural de la que sea sujeto), una afirmación o transformación de valores, un crecimiento intelectual que supera los límites de lo que hasta ahora conocía, la experiencia emocional de la vida (en el amor, la amistad y la familia), el enfrentar la gestión financiera, laboral y familiar del alumno para sostener sus estudios, incluso cuando alguno o todos los factores, en aparente calma, se oponen a su carrera universitaria o al mismo como persona.

Aun cuando las autoridades académicas y los administradores del programa institucional de tutoría en la Universidad, sea cual sea, acepten esta ambigüedad, suelen tomar una posición que cambia el "deber" ser estrictamente académico del ejercicio tutorial a uno que lo coloca en situaciones "ideales", lo que lleva a una postura que no es mal vista pero sí parcial en la que los escenarios descritos se aceptan sólo como una circunstancia añadida a los propósitos centrales de la tutoría o a veces con eufemismos como "obstáculos" o "retos" de la Tutoría, y que por lo tanto se califican, pero no se toman como propios del ejercicio y formación de los tutores y, consecuentemente, de la relación que entablen con los tutorados.

Para efectos prácticos, es viable proponer que un tutor deba incorporar un conjunto de cualidades o competencias que le permitan ocuparse también de las problemáticas personales (físicas, emocionales, de relaciones sociales), familiares, sociales, culturales, económicas, ideológicas, políticas o cualquier otra que le implique la subjetividad del alumno a quien acompaña. Es decir, esto se suma a la necesidad de profesionalizar el perfil del tutor académico que es un tema que se abordará después. Pero el abordaje de cualquier estrategia que fortalezca los planteamientos institucionales sobre la tutoría, no puede ignorar esta multidimensionalidad.

En este sentido, la propuesta para abarcar la idea expuesta se basa en conformar equipos multidisciplinarios para el análisis y diseño de los programas institucionales de tutoría académica, con la intención de favorecer el reconocimiento de la dimensión intersubjetiva que implica el trabajo tutorial, pero que se basa en el diálogo, la interacción continua entre personas con trayectorias personales que anteceden a ésta y que continuarán a la par de este ejercicio particular, académico

y profesional y, aceptar que son afectadas por éstas de un modo u otro. Es conveniente que equipos consideren, de forma particular, las relaciones significativas entre el perfil profesional y personal de quienes ejercen la carrera y quienes la estudian a partir de su experiencia como tutores.

Dicho de otra manera, se trata de reconocer las peculiaridades de los individuos que se inclinan por un campo de conocimiento, pero sin caer en el estereotipo o prejuicio que llega a marcarse, por ejemplo, en el caso del machismo imperante en las facultades de Ingeniería (Vázquez, 2015) sino precisamente ayudar a identificarlos y, en lo posible, mitigarlos a través del abordaje del estudiante como una persona que forma parte de otras dimensiones que la escuela no puede soslayar pues en la vida del estudiante son tan relevantes de atender como los aprendizajes que se esperan de él en el aula.

Así, se insta a revisar el marco legal y normativo para que se enfatice la necesidad de contar con información suficiente de los tutorados de manera que el tutor cuente con un perfil lo más completo posible acerca de sus entornos sociales, los contextos en los que busca encontrar sentido a su existencia, y no de manera compartimentada. El tema es delicado, sobre todo en tiempos de los derechos de privacidad y protección de datos, pero debe motivar a una reflexión de los actores institucionales involucrados para que, en apego a estas políticas necesarias, se cuente sin embargo con información cualitativa que ofrezca a los tutores recursos y margen para su acción suficiente, oportuna, pertinente y centrada en los propósitos formativos que procuren ser integrales. Por ejemplo, un cuadro general de la salud del estudiante o de sus características socioeconómicas, por hablar de dos de los ámbitos que traen mayores distracciones, limitaciones u obstáculos al aprovechamiento académico o la continuidad de los estudios pero que bien pueden quedarse en un umbral parcial o totalmente ignorado o desatendido en el marco de la tutoría académica.

En este punto, una situación muy concreta que facilitaría esta información, y además asequible, es procurar la obligatoriedad de la elaboración del estudio socioeconómico y cuya atención recaea en los tutores. En este marco, los tutores se

desentienden de la tarea de que sus tutorados completen el "estudio socioeconómico" que por otro lado es, tal como se presenta ahora, muy extenso para su llenado. La sugerencia es que durante el proceso de inscripción de primer ingreso se aproveche el ímpetu de los nuevos universitarios para atender esta solicitud de información y se establezca una política que enuncie que no depende de la disposición de tutores y tutorados para el llenado de un estudio socioeconómico y que este aborde, bajo supervisión de expertos en psicología, trabajo social, medicina, sociología, antropología y educación, indicadores que proyecten un perfil más elaborado del alumno y, a su vez, se trace una relación con su elección de carrera y el proyecto para vivirla durante cinco años o más.

Este perfil debería considerar tanto aspectos de su aprovechamiento escolar previo y sus competencias, como aspectos de su entorno social, de la subjetividad que primero define a un alumno universitario como persona, adulto, hombre o mujer, sujeto social, cultural, económico, político, de ideas y emociones, de creencias y valores; pero se sugiere que pueda ser responsablemente leído, interpretado, y recuperado para la acción tutorial con apoyo experto en las múltiples dimensiones que se sugieren atender.

2. Tal como se propone esta investigación en sus objetivos, la comunicación interpersonal, en la relación entre tutores y tutorados, es un asunto de reflexión y de un eventual ejercicio de intervención basado en el diagnóstico y fortalecimiento de las competencias comunicativas tanto de los profesores dedicados a la tutoría, como de los alumnos a quienes se dirige el programa.

Además de la intersubjetividad puesta en juego entre tutores y tutorados, se debe pensar la comunicación más allá: entre el propio claustro de tutores y sus intercambios de información que, de llevarse a cabo, enriquecerían el proceso de la tutoría; a estos diálogos se suman los institucionales educativos, los externos (pero no ajenos) como los padres de familia, otros actores de apoyo en situaciones muy específicas como los médicos, psicólogos u otras figuras de tutoría no académica mencionados en el punto anterior e incluso los empleadores, recordando que la Universidad es la antesala a la vida laboral.

Ahora bien, la reflexión que de la que se habla suele pasar por malos entendidos o por una interpretación muy superficial de lo que supone una "buena" o "mala" comunicación, la única certeza es que siempre se comunica; o como lo enuncia Paul Watzlawick: *no es posible no comunicar* (Watzlawick, 2014). Pero profundizando en el análisis comunicacional de las situaciones, los escenarios espacio-temporales, y sobre todo los objetivos y propósitos que enmarcan el vínculo comunicativo del encuentro tanto físico, presencial como virtual en el ejercicio tutorial, el panorama es más complejo que sólo deducir si es buena o mala la comunicación sólo porque se intercambia información, en apariencia, suficiente. Así, tampoco hay plena comunicación porque se mantiene un contacto constante en tanto mera función fáctica (Jakobson en Paoli, 1998) del lenguaje, es decir, suponer que el vínculo se mantiene en tanto se realicen contactos visuales, saludos, "vistazos" y, en otros casos, como se observó en el ejercicio del Servicio Social: las transferencias mecánicas, meros momentos de entrega - recepción de documentos, recolección de firmas, y a veces ni eso porque siempre existe la opción de "pasarlos por debajo de la puerta".

Así planteada la problemática es más desafiante y trasciende ampliamente la consideración ontológica y ética de lo que es "ser tutor" o tutorado. La cuestión atraviesa múltiples vivencias de ambos agentes, que de hecho son anteriores a la puesta en escena de este acompañamiento; para llegar a esta interacción, los tutores han pasado por un entorno comunicativo que los reconoce como personas adultas, profesores, profesionales, posiblemente como padres de familia, y en general como sujetos de varias condiciones que predisponen distintas competencias y expresiones de su racionalidad y emotividad.

En este sentido, además de los roles sociales, culturales e institucionales que presuponen al tutor y por consiguiente las facultades de dominar la forma y contenido de lo que desde ese rol comunica o debería comunicar, también debería considerar aspectos más propicios para el análisis de campos como la psicología o la antropología para remitir a factores como temperamento, personalidad y carácter; a su vez, no puede comprenderse ni afectarse si se ignora la trayectoria vital, la

experiencia profesional y docente, y en general aspectos biográficos significativos desde los que se habla a un tutorado.

Por ejemplo, si se acepta el punto anterior en relación con la frontera entre la tutoría académica y la asesoría o consejería, no es absurdo pensar en una situación en donde la tutoría sea crucial para mantener a un tutorado inscrito en su programa educativo si lo que éste enfrenta es una situación de paternidad no planeada, abandono de hogar, precariedad económica que conlleva a complicaciones anímicas y de concentración, el estrés escolar o la angustia existencial de cara al desempleo. En este marco, ¿desde dónde le habla su tutor o tutora? Si ya, en ese punto, hace sentido distinguir la interacción por género (cómo una tutora que es también madre de familia y divorciada le habla a una tutorada embarazada en el primer semestre de la carrera, frente a lo que en las mismas circunstancias puede, debe o quiere decir un tutor hombre), también tiene sentido pensar en el lugar de enunciación de los tutores: su estabilidad emocional y laboral, composición familiar, percepción del lugar escalafonario y simbólico en la institución, la formación profesional y la trayectoria docente (que será abordado como otro tema en este conjunto de ideas y propuestas), sus gustos, intereses, expectativas y competencias tanto en lo académico como en otros aspectos de su vida.

Por otro lado, lo anterior también debe pensarse desde la experiencia, percepción, inteligencia y sensibilidad de los tutorados. Sin olvidar que entre otras potenciales transformaciones perceptivas que la tutoría puede tener entre los alumnos, y que han sido documentadas en trabajos antecedentes (Rosales, Pérez y Ayala, 2014) están las de proyectar en el tutor un profesor sustituto de una o más materias sean éstas o no del dominio o conocimiento básico del tutor, un compañero de estudios, un agente de vigilancia institucional, un facilitador o administrador de trámites y en el mejor de los casos, un colega que guía en la formación para alcanzar un estadio ideal que alinee expectativas con una visión integral del mundo profesional, laboral y académico, en algunos de los peores, una idealización romántica o un espejo de todo lo que no querría ser como estudiante de licenciatura.

Sin embargo, no resulta del todo pertinente poner estos aspectos en el marco de posibilidades para establecer una estrategia de mejorar para la acción tutorial. Por razones de corte legal y normativo, algunas de las dimensiones mencionadas son intratables en tanto la subjetividad que implica la vida personal o privada de tutores y tutorados, mientras que otros argumentos señalarían que lo mencionado rebasa los perfiles y propósitos deseables para programas universitarios de tutoría.

Esto no debe significar que la influencia de la comunicación y la asertividad pueda soslayarse en el análisis global y sistemático de los principios, acciones y resultados del ejercicio de la tutoría. Su reconocimiento y comprensión como parte de los fundamentos que sostienen la intersubjetividad entre actores universitarios es necesaria y asequible por medio del diálogo, del fomento de hábitos y actitudes que permite la flexibilidad curricular, de la movilidad estudiantil, de la autogestión del conocimiento, del aprovechamiento de la ilimitada cantidad de información, evaluando su calidad, que pone a disposición internet y sus numerosos recursos y herramientas.

La propuesta es comenzar por distinguir la información de la comunicación. Lo que consistiría en concebir a tutores y tutorados como sujetos portadores de información que se intercambia, que va más allá de administrarse e integrarse en un flujo burocrático que, si tiene sentido como evidencia del trabajo para la atención tutorial, no es significativa para reconocer en la tutoría la búsqueda recíproca de una trayectoria centrada en lo académico pero alineada en lo posible con las mejores condiciones personales.

Desde aquí no se pueden modificar los atributos, responsabilidades y procedimientos que se asignan a los tutores como elemento del aparato institucional que debe rendir cuentas y mostrar mejoras en el abatimiento de los índices de deserción, rezago y reprobación, pero se puede promover una reflexión para que ese no sea el significado primero ni último de la tutoría en la representación que se haga de ella, por parte de tutores y tutorados como tampoco lo sea el centrarse explícitamente en el logro de puntajes para programas de estímulos o cumplimiento de programas de trabajo.

En cambio, asumirse como agentes de comunicación implica facilitar a tutores y tutorados herramientas teóricas y prácticas para saber acercarse y dialogar. Se necesitan desde capacitaciones en materia de comunicación asertiva, de dinámicas y ejercicios para la promoción del trabajo reflexivo y propios de la vocación universitaria para visualizar y expresar el lugar de expresión propio y con ello el punto de vista desde la relación con los otros, de formas de aprovechar el talento común y la comunión intelectual que presupone el compartir un campo de conocimiento, de acercarse, analizar, aprovechar y criticar para impulsar puentes de lo cognitivo, lo afectivo, lo procedimental y lo actitudinal entre actores con perspectivas diferentes, tutor y tutorado, pero no distintas en tanto son aprendices de la misma disciplina, con lenguajes similares y proyectos de vida contruidos desde algunos referentes comunes.

Es previsible la resistencia al cambio, la aceptación de la misión educativa fuera de los campos confortables de la materia que se imparte o la investigación que se desarrolla e incluso la concepción autoritaria o indiferente del mundo adulto por parte de los jóvenes. Será cuestión de acercarse desde un conocimiento del entorno, de los perfiles, de los lenguajes y las situaciones adecuadas, partiendo de lo común que sería la vocación por una disciplina o campo de conocimiento, que será objeto de reflexión en el siguiente punto, pero también de asumir y asimilar el trabajo desde la diferencia y la diversidad, lo que exige competencias asertivas y dialógicas que requieren, de quién propone la comunicación, una visión de mediano y largo alcance tanto de la historia del espacio académico, como de su presente y de sus actores.

3. La comunicación entre tutores y tutorados es más efectiva y provechosa si ambos comparten un perfil profesional. Dentro de la obviedad que esto guarda, que un estudiante de Comunicación preferirá a un tutor - profesor adscrito a la Licenciatura en Comunicación, hay que pensar no obstante en los matices de lo que define a unos y otros como aprendices y maestros de una disciplina académica específica.

Primero está la problemática de la definición de lo que es un profesional en cualquier campo de conocimiento. Mientras que algunas disciplinas son más claras y explícitas en la definición de su perfil profesional, como en el caso de las ciencias exactas o

aplicadas (Ingeniería, Medicina), otras, sobre todo en el ámbito de las Ciencias Sociales y Humanidades, todavía discuten desde sus propios marcos epistemológicos cuestiones como el ser, el deber ser, el imaginario o representación y la praxis profesional que les caracteriza. Asunto que se torna más complejo para todo campo de conocimiento desde la misma separación entre sus dimensiones científica, académica, profesional y laboral, así como la diversificación de disciplinas y sub-disciplinas que emergen desde la investigación universitaria, las demandas del campo laboral, la especialización de los programas educativos y su correspondiente diversificación tanto de la oferta de licenciaturas y posgrados, como su proyección en la propia estructura curricular de los planes de estudio que, por ejemplo en la UAEMéx atienden a una lógica de flexibilidad en la que al estudiar una carrera (Comunicación, por ejemplo) ésta se divide en tres áreas de acentuación: Comunicación Social, Comunicación Audiovisual, Comunicación Política.

Frente a este panorama surgen los siguientes cuestionamientos: ¿quién es, profesionalmente, el tutor que le habla al tutorado?, ¿cuál es la percepción que tiene sobre la carrera profesional de la que es mentor? y, ¿cuáles son las representaciones sociales que le influyen para conceptualizar a los alumnos, sus unidades de aprendizaje, temas, productos de conocimiento como las tesis o los proyectos audiovisuales u otras tareas?, ¿habla desde su experiencia?, ¿ha tenido o tiene una ocupación aparte de la docente?, ¿toma en cuenta los cambios en las estructuras, dinámicas y condiciones de los actuales campos laborales?, ¿conoce su propio entorno académico y la relación con otros agentes que se involucran en la formación del universitario, como empleadores, dependencias para el servicio social o las prácticas profesionales, las instancias que prestan servicios de apoyo a los estudiantes dentro y fuera de la Universidad?

Sobre todo, un tema crítico es el de la formación profesional del tutor en el campo de conocimiento del que participan sus tutorados. No se entiende como una obligación normativa o un demérito en el caso de no haber estudiado la misma licenciatura, porque existen casos en los que la convergencia disciplinaria, los años de experiencia docente, la afinidad profesional e intelectual, y por supuesto el compromiso que se adquiere con el plan de estudios y la institución, remiten a casos

de éxito en los que tutores que estudiaron una carrera distinta de la que se es participe, llegan a procurar un mayor esfuerzo por la calidad de atención y los aprendizajes de lo que el programa educativo exige. En contraparte, no es una garantía que tutores con amplias trayectorias como alumnos, profesores e investigadores, lleguen a tener con sus tutorados una relación constructiva para los objetivos que persiguen los programas de tutoría.

Finalmente, es recomendable buscar un equilibrio entre la formación profesional, la simpatía con el plan de estudios para asumirse parte del mismo como tutor; definitivamente, una mayor afinidad conllevaría a una congruencia entre los perfiles profesionales, motivados por los intereses en formas particulares de conocimiento que comparten tutor y tutorados, no sólo como eventuales colegas, sino como sujetos de una comunicación que abra sus respectivos horizontes.

Referencias bibliográficas

1. ANUIES (2000). Programas Institucionales de Tutorías, Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior, México: ANUIES.
2. Anaíz, P., e Isus, S. (1995). La tutoría, organización y tareas, Barcelona, España: Graó, p. 35.
3. Berger, P., & Luckmann, T. (1993). La construcción social de la realidad. Buenos Aires: Amorrortu.
4. Coronado, J. (1982). "La comunicación interpersonal como modelo teórico de las comunicaciones humanas" en Huella. Cuadernos de divulgación académica, Guadalajara, México: ITESO, pp. 2-26.
5. García, B. (2009). Gabinetes de comunicación on line. Claves para generar información corporativa en la red, Sevilla: Comunicación social.
6. Ginger, S. Y A. (1993). La Gestalt, una terapia de contacto, México: Editorial El Manual Moderno.
7. Gómez, M. (2012). La Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México desde la perspectiva de la Educación para la paz, Toluca, México: UAEMéx-FCPyS-Porrúa.
8. Habermas, J. (1987). Teoría de la acción comunicativa. Madrid: Taurus.
9. Ley General de Educación. Diario Oficial de la Federación, Ciudad de México, México, 01 de junio de 2016.
10. Müller, M., (2010). Docentes tutores. Orientación educativa y tutoría, Argentina: Bonum.

11. Universidad Autónoma del Estado de México, (2014). Programa Institucional de Tutoría Académica, Toluca, México.
12. Paredes, E. y Paredes C. (2014). Comunicación para la interacción social, México: Limusa, p. 6.
13. Universidad Autónoma del Estado de México (2016). Manual de Tutoría Académica, Toluca, México: UAEM.
14. Rodríguez Espinar, Sebastián (2004) Manual de tutoría universitaria, Barcelona: Octaedro, p.12.
15. Secretaría de Educación Pública (2016). Guía para el Tutor del Docente y Técnico Docente de nuevo ingreso en la Educación Media Superior. Ciclos escolares 2014–2015 y 2015–2016, Secretaría de Educación Pública, México.
16. Vadillo, G. (2007). De maestro a tutor académico. Cuarenta semanas de clases innovadoras y efectivas, México: Paidós.
17. Vázquez, G., y Bartolo G. (2014). Violencia de género entre estudiantes de la Universidad Autónoma del Estado de México. Tesis de licenciatura de la Universidad Autónoma del Estado de México.
18. Watzlawick, P. (2014). No es posible no comunicar, España: Herder.
19. Jakobson, R. (1988). “Las funciones del lenguaje” en Paoli, J., Comunicación e Información, México: Trillas.
20. Schütz, A., & Luckmann, T. (1977). La estructura del mundo de la vida. Buenos Aires: Amorrortu, pp. 25.
21. Schütz, A. (1979). El problema de la realidad social. Buenos Aires: Amorrortu, pp. 39.

Referencias en Internet

1. Aguilera, J.L. (2010). La tutoría en la universidad: selección, formación y práctica de los tutores: ajustes para la UCM desde el espacio europeo de educación superior. Tesis de doctorado de la Universidad Complutense de Madrid. [Fecha de consulta: 3 noviembre 2015]. Disponible en:
<http://eprints.ucm.es/10147/1/T31405.pdf>
2. Álvarez, N., Marín, C., & Torres, A. (2012). “La interacción tutor - estudiante en la Educación Superior. Un acercamiento a su diagnóstico” en Humanidades Médicas, vol. 12, núm. 3, pp. 409-426. [Fecha de consulta: 12 junio 2016]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202012000300004&lng=es&tlng=es.
3. Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) (2016). 12º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2016, México. Disponible en:
https://www.amipci.org.mx/images/Estudio_Habitosdel_Usuario_2016.pdf
4. Carballo R. (1996). “Evaluación de Programas de Intervención Tutorial” en Revista Complutense de Educación, vol. 7, núm. 1, Universidad Complutense, Madrid, España, pp. 97-118. [Fecha de consulta: 8 agosto 2016]. Disponible en:
<https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/RCED9696120097A/17602>
5. Carbajo, F. (2004). “La comunicación entre profesor-tutor y los alumnos. Reflexiones sobre la tutoría en los centros estatales españoles” en Estudios sobre educación, núm. 7, Universidad de Navarra, España, pp. 129-142. [Fecha de consulta: 3 noviembre 2015]. Disponible en:
<https://www.uv.mx/dgdaie/files/2013/02/zCarbajo-COMUNICACION-TUTOR-ALUMNO.pdf>
6. Construye T, (2010). ¿Qué es? En Secretaría de Educación Pública, México. [Fecha de consulta: 8 noviembre 2015]. Disponible en: <http://www.construyet.org.mx/>

7. Dari (s.f.). El rol del tutor - alumno avanzado dentro de las tutorías universitarias, Universidad Nacional de Aquilmes, Argentina. [Fecha de consulta: 7 enero 2016]. Disponible en: <http://148.213.1.36/Documentos/Encuentro/PDF/93.pdf>
8. Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., y Smith, H. L. (1999). "Subjective well-being: Three decades of progress" en *Psychological Bulletin*, vol. 125, pp. 276-302. [Fecha de consulta: 15 diciembre 2015]. Disponible en: https://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/Documents/Diener-Suh-Lucas-Smith_1999.pdf
9. Jiménez, L. (2009), La actitud de tutor y el tutorado ante el Programa Institucional de Tutorías en la Universidad Pedagógica Nacional Unidad-Ajusco. Tesis de Licenciatura de la Universidad Pedagógica Nacional. [Fecha de consulta: 28 marzo 2015]. Disponible en: <http://200.23.113.59/pdf/26726.pdf>
10. Junta de Andalucía (2013). Plan de trabajo para la mejora de la Planificación e Intervención en Competencias Básicas, Andalucía, España. [Fecha de consulta: 21 diciembre 2016]. Disponible en: <http://www.cuadernoaula.com/blog/picoba/files/2013/02/AutoEvaluacion-TUTORIA-POSTOBLI.pdf>
11. OMS, (1948). Constitución de la Organización Mundial de la Salud, Nueva York. Disponible en: http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf
12. Open University, The (2015). "About the Open University" en The Open University. [Fecha de consulta: 11 marzo 2015]. Disponible en: <http://www.open.ac.uk/about/main/>
13. Rizo, M. (2006). "La interacción y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenológica. Breve exploración teórica" en *Anàlisi: Quaderns de comunicació i cultura*, núm.33, pp. 45-62. [Fecha de consulta: 17 marzo 2017]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/144535>
14. Rosales, B., Ayala, J.C, Pérez, A. (2014). "Problemática de la Tutoría. La comunicación interpersonal y de la organización" en *Mirada Integral a través del*

- acompañamiento al estudiante, Guerrero, México: Universidad Autónoma de Guerrero, pp. 286-290. [Fecha de consulta: 8 junio 2015]. Disponible en: https://www.uaeh.edu.mx/tutorias/portal_tutor/docs/la_tutoria_-_mirada_integral__a_traves_del_acompanamient_o_al_estudiante__uagro-anuies.pdf
15. Ruiz, L., (2012). "Formación integral: desarrollo intelectual, emocional, social y ético de los estudiantes" en Revista Universidad de Sonora, México, núm. 19, pp. 11-13. [Fecha de consulta: 4 julio 2015]. Disponible en: <http://www.revistauniversidad.uson.mx/revistas/19-19articulo%204.pdf>
16. Secretaría de Educación Pública (SEP), (2015). Flexibilidad curricular, académica y administrativa, México. [Fecha de consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://www.dgespe.sep.gob.mx/reforma_curricular/planes/lepri/plan_de_estudios/flexibilidad_curricular
17. UNED (2015). [Fecha de consulta: 11 marzo 2015]. Disponible en: [http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,499271&_dad=portal&_schema=P
ORTAL](http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,499271&_dad=portal&_schema=PORTAL)
18. Universidad Autónoma de Chiapas (2015). Programa Institucional de Tutoría Académica, México: Universidad Autónoma de Chiapas. [Fecha de consulta: 11 marzo 2015]. Disponible en: <http://www.tutoria.unach.mx/>
19. Universidad Autónoma del Estado de México (2015). Reglamento del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente 2015, Toluca, México: UAEM. Disponible en: http://dep.uaemex.mx/proed_cvu/documentos/reglamento2015.pdf
20. Universidad Católica de Córdoba (UCC), (2008). Formación Integral, Argentina. [Fecha de consulta: 11 marzo 2015]. Disponible en: [http://www.ucc.edu.ar/portalucc/archivos/File/VRMU/Mision_VRMU/formacioninte
gral.pdf](http://www.ucc.edu.ar/portalucc/archivos/File/VRMU/Mision_VRMU/formacionintegral.pdf)

21. Universidad de Guadalajara (UDG) (2004). La tutoría en la formación integral, México: Universidad de Guadalajara. [Fecha de consulta: 11 marzo 2015].
Disponible en: <http://148.202.105.12/tutoria/pdfc/C2.pdf>
22. Universidad de Guadalajara (UDG) (2011). Programa Institucional de Tutoría, México: Universidad de Guadalajara. [Fecha de consulta: 11 marzo 2015].
Disponible en: <http://ciep.cga.udg.mx/sites/default/files/pitudeg2011.pdf>
23. Universidad de Guanajuato (2015). Tutoría, México: Universidad de Guanajuato. [Fecha de consulta: 11 marzo 2015]. Disponible en:
<http://www.siaa.ugto.mx/tutorias/index.php?module=Contenido&action=Show&contenido=tutoria>
24. Universidad de Navarra (2015). Plan de Tutoría, Navarra, España: Universidad de Navarra. [Fecha de consulta: 11 marzo 2015]. Disponible en:
<https://www.unavarra.es/estudios/informacion-academica/tutorias>
25. Universidad de Sonora (2010). Tutoría, México: Universidad de Sonora. [Fecha de consulta: 11 marzo 2015]. Disponible en:
<http://www.dise.uson.mx/Tutor%C3%ADa.html>
26. Universidad Veracruzana (2008). Reglamento del Sistema Institucional de Tutorías, México: Universidad Veracruzana. p. 4. [Fecha de consulta: 14 abril 2015]. Disponible en:
http://www.uv.mx/legislacion/files/2012/12/Reglamento_del_Sistema_Institucional_de_Tutorias.pdf
27. Vizer, E. (1982). La televisión, sus efectos y funciones. Aportes al análisis de ciertas hipótesis y puesta a prueba en una investigación piloto sobre escolares. Tesis de Doctorado de la Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. [Fecha de consulta: 17 marzo 2017]. Disponible en:
www.seer.ufrgs.br/intexto/article/download/4187/4457
28. Velázquez, C., Montgomery, W., Montero, V., Pomalaya, R., Dioses, A., et al. (2008). "Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios sanmarquinos" en Revista IIPSI, vol. 11, núm. 2, pp.

139-152. [Fecha de consulta: 7 enero 2016]. Disponible en:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3052965>

Anexo

Encuesta de Satisfacción del Programa de Tutoría Académica Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Sexo: (F) (M) Edad: _____ Carrera: _____

Semestre: _____ Nombre del Tutor: _____

La información que se proporciona sobre el desempeño de tu tutor y de satisfacción de la tutoría durante el semestre agosto-diciembre 2015 es muy importante para mejorar este servicio que redundará en tu beneficio.

Marca SI o NO a lo siguiente:

	SI	NO
Conozco el Programa Institucional de Tutoría Académica	_____	_____
Conozco su objetivo y beneficios	_____	_____
Conozco a mi tutor	_____	_____
Acudí a las sesiones de tutoría	_____	_____
Mi tutor es quien atiende las sesiones de tutoría	_____	_____
He ingresado al SITA	_____	_____
Tuve un programa de tutoría en la preparatoria	_____	_____

En relación con el tutor

Las opciones de respuesta son las siguientes:

Totalmente de Acuerdo (**TA**); Acuerdo (**A**); Indiferente (**I**); Desacuerdo (**D**);
Totalmente en Desacuerdo (**TD**)

1	Muestra buena disposición para atenderme	TA	A	I	D	TD
2	Estableció los objetivos de la tutoría	TA	A	I	D	TD
3	Dió seguimiento a las actividades y acuerdos que establecimos conjuntamente	TA	A	I	D	TD

4	La comunicación con mi tutor es constante y permanente durante el semestre	TA	A	I	D	TD
5	Fue respetuoso y atento	TA	A	I	D	TD
6	Ha generado un clima de confianza que permite exponer mis problemáticas	TA	A	I	D	TD
7	Incrementa mi autoestima	TA	A	I	D	TD
8	Toma en cuenta mis horarios para realizar las sesiones de tutoría	TA	A	I	D	TD
9	Mostró interés para atender mis necesidades personales y de salud aún estando fuera de su área de competencia	TA	A	I	D	TD
10	Identifica los apoyos profesionales que atienden conflictos relacionados con la salud emocional (baja autoestima, ansiedad, etc.)	TA	A	I	D	TD
11	El compromiso de mi tutor con la tutoría es deficiente	TA	A	I	D	TD
12	Me dió apoyo en el diseño de un plan de trabajo para atender mis necesidades académicas	TA	A	I	D	TD
13	Me dió orientación sobre estrategias y hábitos de estudio que me ayudaron a mejorar mi desempeño académico	TA	A	I	D	TD
14	Tiene conocimientos suficientes sobre el Plan de Estudios de mi licenciatura	TA	A	I	D	TD
15	Me orientó en trámites escolares	TA	A	I	D	TD
16	Me dió información sobre los diferentes servicios que la Universidad ofrece para mi desarrollo académico y personal	TA	A	I	D	TD
17	Me dió orientación oportuna para identificar y atender mis dificultades académicas	TA	A	I	D	TD
18	Me animó a desarrollar habilidades y métodos de estudio	TA	A	I	D	TD

19	Su formación profesional corresponde con mi licenciatura	TA	A	I	D	TD
20	La orientación que me proporciona me ha permitido seleccionar correctamente mis unidades de aprendizaje y créditos	TA	A	I	D	TD
21	Me invita a participar en actividades extra escolares que estimulen y generen conocimiento personal y profesional	TA	A	I	D	TD

En relación con la tutoría

22	Cubre mis expectativas académicas y personales	TA	A	I	D	TD
23	Ha mejorado mi desempeño universitario	TA	A	I	D	TD
24	La forma en que se lleva a cabo me permite identificar cuestiones emocionales que intervienen en mi desempeño escolar	TA	A	I	D	TD
25	Es una imposición	TA	A	I	D	TD
26	Se abordan temas de mi interés	TA	A	I	D	TD
27	Es una carga más que una ayuda	TA	A	I	D	TD
28	Los horarios en los que se realiza son flexibles	TA	A	I	D	TD
29	Debería ser sólo para alumnos irregulares	TA	A	I	D	TD
30	Ha sido útil para mi formación universitaria	TA	A	I	D	TD
31	El lugar en el que se realiza cuenta con iluminación adecuada, espacio suficiente, herramientas multimedia, etc.	TA	A	I	D	TD
32	La manera en que se realiza me permite descubrir mis habilidades personales y profesionales	TA	A	I	D	TD

33	Me permite relacionarme con otras personas (tutores, tutorados, autoridades educativas) que enriquecen mi formación universitaria	TA	A	I	D	TD
----	---	----	---	---	---	----

¿Qué sugerencias harías al Programa de tutoría para que cumpla con sus objetivos?

**BEATRIZ
ROSALES
PALMERO**

