LA PERTINENCIA DE LA TUTORÍA ACADÉMICA EN LA FACULTAD DE PEDAGOGÍA DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Juana Santes Gómez

La pertinencia de la tutoría académica en la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana

Colección Parcela Digital
La pertinencia de la tutoría académica en la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana /Juana Santes Gómez

Coordinación Editorial: Raymundo Aguilera Cordova
Formación electrónica: Emma Mora Pablo
Revisión: Javier Olavarrieta Marenco

UNIVERSIDAD VERACRUZANA INTERCULTURAL
Colección Parcela Digital
Calle J. J. Herrera No. 17, Zona Centro, C.P. 91000,
Xalapa, Veracruz. Correo electrónico: uviedicion@uv.mx

Edición Digital 2010

La pertinencia de la tutoría académica en la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana

Juana Santes Gómez

Universidad Veracruzana

Universidad Veracruzana
Intercultural

PARCELA DIGITAL

Índice

Introducción

La educación superior ha estado enfrentando diversas transformaciones en sus sistemas de educación, incluyendo la formación de nuevas instituciones, estableciendo nuevas reformas curriculares e innovaciones tecnológicas, que dan un panorama heterogéneo y complejo en educación superior en el que cada institución toma decisiones que le permiten adaptarse a las nuevas realidades que día a día son exigidas por la propia competitividad.

Actualmente uno de los desafíos que se está enfrentado en las instituciones es la deserción de estudiantes, rezago por lo que distintas instituciones de educación superior han optado por formar estudiantes autónomos para lo cual fue necesario desarrollar programas de apoyo al estudiante y uno de ellos es el programa de tutoría académica que consiste en apoyar a los estudiantes con problemas de tipo académico, promover su autonomía y formación integral, sin perder de vista que el alumno es el principal responsable de su crecimiento y desarrollo personal.

Ante esta situación, las instituciones se han visto obligadas a mejorar el paradigma educativo, específicamente el sistema tutorial, es por ello que la Universidad Veracruzana (UV), ha estado implementando el llamado Modelo Educativo Integral y Flexible (MEIF), que exige la transformación de los procesos de enseñanza-aprendizaje, y persigue la formación integral individual del estudiante quien con la orientación de su tutor, detecta el control en cuanto a la selección de los contenidos y tiempo en que logrará su formación profesional.

Para desarrollar el programa de tutorías, es indispensable conocer el papel que desempeñan los tutores y su importancia en la actividad individual como tutor, las relaciones de comunicación con los estudiantes, con la coordinación del programa y toda aquella información que se genere en el centro educativo para el apoyo a la planificación y realización de las actividades tutoriales.

Tutorías en Educación Superior

El programa de tutorías en educación superior aparece con la finalidad de resolver problemas relacionados con la deserción, con el rezago, abandono de los estudios y mejorar la eficiencia terminal, al atender puntualmente los problemas específicos en la trayectoria escolar académica del tutorado. Estas problemáticas obedecen a una baja calidad de los servicios educativos, a las deficientes condiciones de gestión y condiciones personales adversas de los estudiantes que señalan la propuesta de tutorías de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES); y aunado a ello, con los constantes cambios que estamos viviendo en el mundo entero hace que cada vez sean más exigibles los modelos de educación superior para alcanzar el nivel competitivo. Sin embargo hay que tener claro que no todas las tutorías son de la misma manera: existen varios tipos, ya que pueden ser personalizadas o en pequeños grupos (seminarios) (Del Rincón, 2000), lo positivo de los grupos pequeños es que pueden dar pie a un mayor diálogo y comunicación entre los alumnos, aprendiendo los unos de los otros y relacionándose entre ellos. Es necesario que sepan que el profesor está dispuesto a escucharle y ayudarle también de manera personal, ya que habrá ciertas cuestiones que prefieran tratarlas de forma individual con su tutor.

La tutoría en Educación Superior, cobra una especial importancia, como lo manifiestan Díaz y Pinzón de Santamaría (2002, p. 45): "Definitivamente currículos universitarios flexibles, sin contar con el servicio de tutoría, son impensables; se ponen en riesgo la calidad y los objetivos de enseñanza-aprendizaje"; esto, pensando que un estudiante que inicia su educación universitaria en medio de las actuales características del proceso, podría ser un firme candidato a la deserción al no contar con el apoyo necesario en lo referente al manejo autónomo de su proceso educativo; por esta razón, las universidades han implementado un programa que es conocido como Sistema de Tutorías que brinda una atención integral, adecuada y oportuna en diversas dimensiones del sujeto en formación, en este caso los estudiantes.

Es por ello que la tutoría es considerada como una modalidad académica que comprende acciones educativas centradas en el estudiante. El concepto de tutoría académica universitaria según Echeverría, (2004, p. 193) es un proceso de carácter formativo, orientador e integral; formativo porque a través de la tutoría el alumno desarrolla aprendizajes de carácter transversal, no relacionados con los contenidos específicos de las materias; orientador porque el objetivo fundamental de la orientación es potenciar el desarrollo de las competencias necesarias para identificar, elegir y/o reconducir alternativas personales, académicas y profesionales; e integral

porque pretende dar respuesta a las necesidades académicas, personales, sociales y profesionales de los alumnos potenciando la dimensión de la educación.

Las tutorías, buscan potenciar el desarrollo de los tutorados a fin de alcanzar el perfil profesional requerido por la sociedad, es parte complementaria de la docencia de grupo y se puede llevar a cabo en distintos espacios y tiempos en los programas de estudios; también constituye un proceso continuo de inserción del alumno al medio académico a fin de propiciar su progreso satisfactorio en los estudios durante su formación profesional. Metodológicamente podemos decir que la tutoría es un proceso que apoya a un estudiante o a un grupo pequeño de estudiantes de manera sistemática, por medio de la estructuración de objetivos, programas, organización por áreas, técnicas de enseñanza apropiadas e integración de grupos conforme a ciertos criterios y mecanismos de monitoreo y control, entre otros, (Alcántara, 1990) es decir, un plan de acción sistemático, de común acuerdo entre tutor y tutorando.

Entre las ventajas generales de las tutorías se señala que pueden promover más ejercicios prácticos, más crítica y cuestionamiento, ayuda individualizada, proveen más oportunidades educativas y éstas son más variadas, se apoyan en más y mejores ejemplos que pueden llegar a ser puentes significativos con la propia experiencia, así también favorecen una mayor motivación y desarrollo de habilidades (comprensión, análisis, clasificación, síntesis, argumentación, evaluación, experimentación y organización), además las estrategias de aprendizaje favorecen la retroalimentación-reconocimiento que permite al alumnado tutorado apropiarse mejor de su propio proceso de aprendizaje y autorregularlo, hacerse corresponsables de su desempeño escolar.

La función tutorial es de suma importancia en los diferentes niveles de educación superior, ya que los estudiantes establecen una relación de confianza con el profesor (tutor), para reforzar su autoestima, seguridad personal y una gran oportunidad para ayudar al estudiante a incentivar su capacidad de pensar, criticar, analizar, sintetizar y encontrar soluciones a los problemas o dificultades que se le presente. En el siglo XIX la idea de un tutor moral comenzó a cambiar y a ejercer un papel más académicos lo que se refería a,"enseñar a los estudiantes cómo usar sus mentes; a enseñar cómo pensar, no enseñar qué pensar" (Moore, 1968, citado por Doherty, 2002).

En la incorporación de la tutoría en las actividades académicas de las instituciones, requirió de la construcción de un sistema institucional de tutoría; para este efecto, fue necesario el establecimiento de precisiones en cuanto a su definición, sus objetivos y sus modelos de intervención. Asimismo, fue necesario hacer un deslinde cuidadoso entre las acciones que constituyen la tutoría y un conjunto de quehaceres complementarios y esenciales para un proceso formativo de calidad que por su proximidad a la tutoría pueden generar confusiones conceptuales que se traduzcan en problemas de organización y operación (http://www.anuies.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib42/41.htm, 2008). Como resultado de ésta se propuso considerar al sistema institucional de tutoría como un conjunto de acciones dirigidas a la atención individual del estudiante (la tutoría propiamente dicha),

aunado a otro conjunto de actividades diversas que apoyan la práctica tutorial, que necesariamente deben diferenciarse, dado que responden a objetivos de carácter general y son atendidos por personal distinto al que proporciona la atención individualizada al estudiante. También conviene diferenciar la tutoría de la asesoría académica. Esta última es una actividad tradicionalmente asumida por las Instituciones de Educación Superior (IES) para objetivos muy precisos (dirección de tesis, dirección de proyectos de servicio social, coordinación de prácticas profesionales, etc.) y, cotidianamente, para la resolución de dudas y problemas de aprendizaje de los alumnos durante cualquier curso.

Existen varias estrategias para desarrollar el programa de tutorías, entre las cuales Argüís *et al.* (2001) destacan:

a) *La tutoría individual*, que otros llaman asesoría personal (o íntima personal), en la cual el profesor-tutor pretende conocer la situación de cada alumno, lo ayuda personalmente y lo orienta en la planificación y ejecución de sus tareas escolares. Uno de los puntos positivos de la tutoría individual es trabajar la autoestima de los estudiantes, facilitar que asuman sus responsabilidades y nuevos retos con entusiasmo y permitir que demuestren sus emociones. Esta tutoría supone un compromiso más profundo tanto por parte del tutor como por parte del estudiante ya que abarca temáticas de índole intelectual, afectivo, social, académico, profesional, institucional, etc.
b) *La tutoría en grupo*, el profesor-tutor ayuda a los alumnos en la orientación del currículum y en la participación activa en el centro educativo. Él colabora con los profesores que intervienen en el grupo de alumnos y aporta a cada uno de los profesores del grupo la información necesaria sobre cada alumno y grupo.
c) *La tutoría técnica*, la desempeñan profesores que no han sido designados como tutores de ningún grupo de alumnos. Esta tutoría también se conoce como asesoría académica, en la cual el estudiante solicita la colaboración de un docente con cierta experiencia en determinada área.
d) *La tutoría de la diversidad*, la cual supone que el tutor tiene en cuenta a cada alumno con sus capacidades y ritmos de aprendizajes determinados. Esta tutoría es uno de los grandes retos pedagógicos porque requiere de dispositivos de comunicación y métodos pedagógicos específicos para ayudar a los estudiantes.

Por otra parte, Bloom (1984), referenciado por Hock & Pulvers (2001) sostiene que la tutoría uno-a-uno constituye una excelente oportunidad para docentes muy habilidosos, que enseñan destrezas, estrategias y contenidos de conocimientos a un solo estudiante. Además dice que las oportunidades que presenta la tutoría uno-a-uno pueden optimizar el impacto de una variedad de técnicas y prácticas de instrucción validadas tales como la instrucción directa, modelación tutorial de conductas de pensamiento y solución de problemas, soporte y sustentación de habilidades y estrategias de estudio, y suministro de retroalimentación inmediata, positiva y correctiva, de esta manera Mosquera (1990, p. 140) manifiesta además en relación

con la necesidad de construir una universidad diferente hacia el futuro, el propósito de promover de manera selectiva y progresiva características propias de la formación ofrecida en las universidades modernas: flexibilidad, apertura a otras profesiones, disciplinas y desarrollo de la capacidad de trabajo autónomo del estudiante.

En nuestro país, haciendo una revisión de distintos reglamentos o programas de tutorías de algunas IES, se observa que algunas instituciones han incorporado el programa de tutorías como un programa optativo o complementario, dejando abierta la participación en estos, y es aquí donde pueden entrar en juego desfavorablemente la falta de criterios institucionales y las posiciones sociales del alumnado y sus docentes, disminuyendo la demanda o acceso a las tutorías. Por otro lado, son muy pocos los programas que definen obligaciones y derechos para tutores y tutorados, algunas instituciones sólo definen obligaciones para ambas partes (y no derechos), y otras, únicamente establecen obligaciones para el alumnado tutorado. Asimismo, por la novedad de los programas, las funciones y lineamientos que se han definido, no siempre contribuyen a aclarar lo posible dentro de esa interacción personal y académica que se establecerá entre ambas partes; de hecho, en una evaluación realizada por la ANUIES de los Programas Institucionales de Tutorías a tres años de su implementación, se reconoce que uno de los problemas en su operación ha sido justamente el aspecto normativo y la explicitación de las figuras del tutor y de la tutoría (Romo, 2005).

En concordancia con las propuestas de ANUIES, el Programa Institucional de Tutoría de la Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro, considera que "lograr el desarrollo integral de los alumnos constituye una tarea sumamente compleja de las Instituciones de Educación Superior, que va mucho más allá de la organización de algunas actividades aisladas, sobre todo si se considera su gran número y heterogeneidad de condiciones, es necesario entonces ocuparse de los estudiantes, ofreciéndoles programas de orientación e información efectivas desde su ingreso y particularmente es que los alumnos terminen sus estudios en los tiempos previstos en los programas académicos" (ANUIES, 2000, p. 6).

De esta manera, el programa de tutorías hoy en día es una alternativa que plantea la ANUIES para el mejoramiento de la calidad a la educación brindada a los estudiantes de este nivel, esta situación refleja la necesidad que tienen las IES de llevar a cabo estudios sobre las características y el comportamiento de la población estudiantil, en relación con los factores que influyen sobre su trayectoria escolar, tales como ingreso, permanencia, egreso y titulación. (http://www.anuies.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib42/17.htm, 2008).

Refiriéndose específicamente a la acción tutorial, una manera de comprobar los logros alcanzados, es a través de una evaluación que permite conocer el desarrollo y reflejan el manejo de la acción tutorial, para poder tomar decisiones hacia la mejora continua. La importancia de esta evaluación radica en la medición cuantitativa y un juicio cualitativo que se hace acerca del programa, con el propósito de tomar alguna decisión tendiente a mejorarlo.

Programa de tutorías: hacia una mejora continua

El mejoramiento continuo puede evaluarse en cuatro momentos: al principio del programa, durante la aplicación, al término del mismo, contrastando el logro de los objetivos, y por último, un seguimiento que permita corroborar la conversión en los tutorados, de las áreas de oportunidad a potencialidades en desarrollo.

Según el Programa Nacional de Tutoría 2006, los criterios generales para la evaluación del Programa de Tutoría son:

1. *Periodo de evaluación*. Se requiere que la evaluación sea anual, para que permita contrastar los resultados en ambos semestres, y que confirme o se replantee la meta.
2. *Instrumentos de evaluación*. Diseñar instrumentos con base en las condiciones de aplicación del programa, recursos humanos, número de carreras que se ofertan, matrícula atendida.

   Algunas de las fuentes que se proponen emplear para recabar la información acerca del desempeño del tutor y el resultado de las acciones tutoriales, pueden ser:

   a) Cuestionarios de opinión de: Los tutorados sobre el desempeño del tutor; las instancias de apoyo a la acción tutorial, sobre la organización, procedimientos, y frecuencia de las peticiones de información; los departamentos académicos sobre la acción tutorial de sus tutores; los tutores sobre la organización, coordinación y aplicación del Programa; los departamentos académicos sobre la coordinación del Programa.
   b) Resultados cuantitativos y cualitativos de los subprogramas de la acción tutorial.

3. *Análisis e interpretación de resultados*. Que permita integrar un informe de los resultados, para identificar la congruencia, viabilidad, confiabilidad y validez de los objetivos, y su relación con la operación del Programa.

4. *Reporte a las instancias correspondientes*. Presentar el informe anual de la evaluación del Programa al Comité Promotor y al Coordinador General del Programa Nacional de Tutoría en la DGEST con los siguientes aspectos: periodo de evaluación, instrumentos de evaluación, desempeño de los tutores, desempeño de las instancias de apoyo a la acción tutorial

y desempeño de los departamentos académicos en relación a la acción tutorial.

En la organización, coordinación y aplicación del programa, los aspectos a considerar son: resultados cuantitativos y cualitativos de los subprogramas de la acción tutorial; análisis e interpretación de resultados; efectividad del programa; identificación y selección de las estrategias más viables; estimación del incremento de la eficiencia terminal a partir del logro de los objetivos en el aprovechamiento académico y la formación integral de los estudiantes; y recomendaciones para impulsar el Programa de Tutoría para todas las carreras, semestres y estudiantes (en aquellos Tecnológicos que no lo realicen).

Cabe hacer hincapié que uno de los objetivos principales del Sistema de Educación Superior Mexicana es el mejoramiento de la calidad de las funciones sustantivas, de los procesos de gestión y, en general, de los servicios que ofrecen las IES que lo conforman. En ese sentido, se ha presentado la necesidad de evaluar de manera integral y sistemática, el desarrollo de cada una de ellas.

La calidad de la educación es un concepto pluridimensional que abarca todas las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior: docencia, investigación científica-humanística, difusión cultural y gestión institucional. La calidad de la educación se expresa en el mejoramiento del nivel de vida de los individuos que se forman en las aulas universitarias, como en la contribución que las instituciones realizan al desarrollo de la sociedad (http://ed.anuies.mx/foro_educacion/programas/calidad-uam.htm, 2008). Hablar de calidad, implica conocer los diferentes conceptos dados por los gurúes de calidad, sin embargo, calidad en términos simples se dice: que un producto o servicio es de calidad, cuando cumple las expectativas del cliente, pero en la práctica la calidad es algo más; es lo que sitúa a una empresa por encima o por debajo de los competidores, y lo que hace que a mediano o largo plazo, esta progrese o caiga en la obsolescencia. La calidad se presenta hoy como sinónimo de buena gestión institucional, lo que se traduce en productos y servicios competitivos (SENCE, 2003).

Sin embargo, la definición de este término ofrece en la actualidad cambios esenciales, lo que se concluyó en la reunión de ministros de educación en la Unesco (2003) "La calidad se ha convertido en un concepto dinámico que se adapta constantemente a un mundo, cuyas sociedades atraviesan profundas transformaciones económicas y sociales... Las antiguas nociones de calidad ya no son suficientes". De ahí la necesidad de construir indicadores de calidad estandarizados a nivel mundial, así como procedimientos para su implementación en las instituciones.

Para Harvey y Green (1993), calidad se puede clasificar de la siguiente manera: a) La calidad vista como algo de clase superior con carácter de elitista y de exclusividad; b) La calidad equivalente a excelencia, al logro de un estándar muy alto que es alcanzable, pero en circunstancias muy limitadas y; c) La calidad entendida como el cumplimiento de estándares mínimos. Mientras que Elton (1992), define la calidad como transformación que está basada en la noción de cambio cualitativo;

aunado a ello una educación de calidad es aquella que efectúa cambios en el estudiante y por tanto presumiblemente lo enriquece. Por su parte Harvey y Burrows (1992), menciona que una institución de calidad es aquella que enriquece a sus estudiantes. El segundo elemento de esta definición de la calidad transformativa, es la entrega de poder al estudiante para influir en su propia transformación. Ello permite, por una parte, se apropie del proceso de aprendizaje y adquiera responsabilidad en la determinación del estilo y forma de aprender. Al mismo tiempo fortalece la capacidad en la toma de decisiones.

A su vez, Días Sobrinho (Fernandéz, 2004) plantea que el concepto de calidad "es una construcción social, que varía según los intereses de los grupos dentro y fuera de las instituciones". Así por ejemplo, los académicos le asignan importancia a los aspectos académicos, como son el conocimiento, los saberes; los empleadores a las competencias con que los estudiantes egresan y que les permiten integrarse al trabajo, los estudiantes le asignan valor a la empleabilidad, etc. es necesario que esta construcción social sea adoptada, compartida y que atraviese el quehacer de las funciones esenciales de la Institución.

En el Modelo Integral de Calidad en Educación (MICE) propuesto por el Fórum Interamericano de Administradores de la Educación (FIAE), menciona que "la calidad en las instituciones educativas es una filosofía basada en valores, políticas de desarrollo organizacional y una forma de instrumentar los principios pedagógicos, tendientes a la mejora educativa permanente de todos los sujetos involucrados y comprometidos en la misma y en las mejores condiciones posibles"; así, el verdadero reto en la actualidad no quiere decir que se cuenta con una organización de calidad, sino demostrar la calidad en los productos y servicios que se generan (Jablonski, 1996); de esta manera, hablar de calidad implica todo un proceso de desarrollo en cada actividad de la institución, esto es: logra que todos y cada uno de los que forma parte de la institución conozcan y entiendan claramente su trabajo, para llegar a hacerlo bien siempre desde el principio, en un clima de cordialidad y satisfacción, donde cada día tengan un reto al iniciar y un logro al terminar (Pulido, 2003).

Para que este cambio ocurra, se debe cambiar el cimiento mismo de las organizaciones, que es la mentalidad corporativa. Las mentalidades corporativas abiertas comparten las siguientes características: difusión compartida de la información, menos barreras entre departamentos y trabajadores, espíritu de innovación y un alto nivel de satisfacción del empleado. (Jablonski, 1996). Así también Wilfred Brown (1997) considera que mientras más formal sea una organización, con mayor claridad conocerá una persona los límites de su autoridad y, por lo tanto, el alcance de su responsabilidad, y sabrá asimismo, por medio de directrices generales, en qué aspectos tiene libertad de acción; de esta manera los trabajadores deben entender los nuevos conceptos del control de calidad, y ser capaces de planear, probar, evaluar, corregir y mejorar su propia actividad laboral (Gutiérrez, 2001).

Pretender hacer una unificación con etapas claramente delimitadas es tarea imposible porque cada sociedad, cultura y sistema económico se desarrollan a

ritmos distintos y sus demandas y necesidades son también distintas y, por tanto la evolución y el desarrollo de los sistemas de calidad en cada lugar se han ido produciendo en momentos y con requerimientos diferentes. En efecto, la calidad de la educación que reciben los sectores más pobres es notoriamente más baja, acentuando las diferencias sociales y económicas.

Se puede detectar que no se gestiona correctamente, alguna organización o institución, observando a cada área o departamento relacionando con otro tenga de los siguientes problemas: se crea confusión en los directivos, debido al exceso de información innecesaria; se dificulta el acceso a la información dentro de la organización; existe una divulgación deficiente de la información, razón por la cual no circula; existe una sobrecarga de información; no se valora la información; bajo nivel de uso y análisis de la información; inercia organizacional; divulgación y compartimentación de la información deficiente; procesos lentos de toma de decisiones; y duplicidad de la información.

La búsqueda de la calidad tiene aspectos múltiples, una de las medidas para acrecentar la calidad de la educación superior debe estar destinada a alcanzar objetivos institucionales y de mejoramiento para el propio sistema.

Pero el concepto de calidad tomó mayor importancia por los años 50's donde aparece Edwards Deming quien fue el más importante en el estudio de la calidad, se le reconoce que logró cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un "arma estratégica". Así, toda estrategia para asegurar o incrementar la calidad de la educación superior depende de la capacidad para integrar armónica y diferencialmente los distintos componentes involucrados en toda acción educativa, incluyendo los aspectos éticos. Es así como en las últimas dos décadas, han aumentado los procesos de mejoramiento continuo. Al mismo tiempo, ha emergido el concepto de "estados evaluadores", lo cual ha venido aparejado con la creación de una serie de instrumentos que van desde comisiones nacionales hasta medidas de planeamiento de largo plazo, más cercanas a la planificación estratégica, pasando por el monitoreo continuo de la calidad.

Uno de los modelos de evaluación para el mejoramiento de calidad en las instituciones y programas, es a través del Modelo *Total Quality Management* (TQM) que comprende todos y cada uno de los ámbitos de desarrollo y gestión de la organización e involucra y compromete a todas y cada una de las personas de la organización. De esta manera, el Modelo TQM más que una herramienta realmente novedosa para resolver los problemas de la gestión académica, permite crear una nueva cultura organizacional en el ámbito académico, orientando el sentido de la conducta de sus miembros hacia la demanda educativa y la competencia del mercado (Brigham, S. E., 1993).

La filosofía que guía al Modelo TQM del proceso de mejoramiento hacia la calidad total se sustenta en cuatro pilares fundamentales: (a) principios básicos para lograr la calidad total; (b) Modalidades de mejoramiento; (c) el ciclo de control para el mejoramiento: y (d) actividades para iniciar un proceso hacia la calidad total. El

Modelo TQM para una educación superior concibe a su vez seis procesos, cada uno de los cuales considera distintos componentes. Los procesos del Modelo TQM son: 1) proceso de mejoramiento hacia la calidad total; 2) el liderazgo para la calidad; 3) cultura organizacional para la calidad; 4) desarrollo de personal; 5) participación de la comunidad académica y trabajo en equipo; y 6) enfoque a los beneficiarios (Lewis R. Gand Smith D H, 1994).

Frente a esta diversidad de definiciones y conceptos asociados a la calidad en educación superior, el concepto de calidad está vinculado a un proyecto educativo que es dinámico y cambiante. En consecuencia, lo más fundamental es la dirección estratégica para la calidad asociada a la visión y misión institucional. Bajo este nivel de sistema de educación superior, el mejoramiento y el aseguramiento de la calidad se pueden asociar a distintas funciones, tales como: evaluación, superintendencia, información y certificación. Estas funciones a nivel institucional se dan en las distintas etapas de desarrollo de las universidades que van desde la presentación del proyecto de fundación hasta la operación con plena autonomía. Las instituciones que velan por la calidad en un sentido amplio, deben tener siempre una visión crítica y reflexiva sobre su quehacer cotidiano que se contraste permanentemente con ideario y principios valóricos; que finalmente conlleva a la aplicación del uso de modelos de evaluación de la calidad más sofisticados tales como el Modelo TQM.

Uno de los aspectos importantes a considerar en este apartado es con respecto al círculo de Deming que éste se presenta a través: de planear, organizar, integrar, dirigir y controlar las actividades de un programa de tutorías, son funciones indispensables requeridas para garantizar, conjuntamente con otros apoyos el cumplimiento de proyectos y programas con este fin.

Planear es el primer paso de la Calidad en la Filosofía de Deming, el mejoramiento continuo comienza con planear lo que hay que hacer para después hacer lo planeado, verificar los resultados y actuar de acuerdo con dicha verificación, introduciendo en el proceso la mejora que se ha visto que es necesario hacer, con lo que da comienzo a un nuevo proceso de planeación para que el mejoramiento sea continuo. Está de más decir que el desarrollo y el manejo de la gestión de la calidad en sentido amplio, significa además aplicar el círculo de calidad a todas las actividades que ejecutamos dentro de la institución.

La educación superior se enfrenta en todas partes a desafíos y dificultades relativos a la financiación, la igualdad de condiciones de acceso a los estudios y en el transcurso de los mismos, una mejor capacitación del personal, la formación basada en las competencias, la mejora y conservación de la calidad de la enseñanza, la investigación y los servicios, la pertinencia de los planes de estudios, las posibilidades de empleo de los diplomados, el establecimiento de acuerdos de cooperación eficaces y la igualdad de acceso a los beneficios que reporta la cooperación internacional, (http://www.cres2008.org/upload/documentosPublic os/docs_aportes/Declaracion%20ES%20Paris%201998.pdf, 2008). En años pasados todos estos desafíos y dificultades mencionados, no eran tan notorios, debido a que el crecimiento del sistema universitario era lento y el modelo que se implementaba era

el mismo, es decir no existía una mejora continua, sin embargo con la aparición de varias instituciones de educación superior comenzaron a mostrarse evidentemente las deficiencias y esto dio pauta para certificarse de tal manera que fueran equivalentes las instituciones. Toda esta situación ha provocado una preocupación por la amplia diversidad de elementos que en términos generales se le puede conocer como *calidad educativa*.

Hablar de calidad educativa, nos conlleva al proceso de acreditación y esto se realiza a través de una autoevaluación que permite garantizar la calidad de la institución o de un programa educativo. Certificación, evaluación y acreditación de la calidad universitaria son procesos inseparables que implican la búsqueda de la pertinencia social, la oportunidad en las acciones de formación e investigación, su relación con el mundo productivo y la transferencia científica y tecnológica; en resumen, la acreditación determina si la institución está realmente ofreciendo a los estudiantes, a la sociedad, lo que enuncia y promete en sus documentos programáticos. Es así como en todos los países de América Latina y el Caribe el tema de la evaluación y acreditación de la educación universitaria ha ido pasando a un plano más elevado desde el punto de vista teórico, por tanto la UNESCO y otras organizaciones han convocado eventos donde se discuten experiencias de los países, así como los principales conceptos.

Refiriéndose específicamente a la Universidad Veracruzana, obtener la acreditación nacional de programa de estudios e incluso el proceso de evaluación así como el cumplimiento de los indicadores para lograr, genera en las facultades (es decir toda la comunidad académica, estudiantes, trabajadores y directivos) un círculo virtuoso de calidad que redunda en el mejoramiento de las condiciones para la formación académica. De esta manera, conseguir la acreditación de la Universidad Veracruzana, dará prestigio necesario y estar al mismo nivel de las mejores universidades del mundo, y así podrán llegar los recursos económicos externos, por lo que significa que la Universidad cuenta con una buena organización y planeación de los recursos (http://www.uv.mx/universo/271/reportaje/reportaje.htm, 2009).

De esta manera las universidades reconocen que la acreditación contribuye significativamente al mejoramiento de los programas, ya que tiene previstos planes de mejoramiento y conduce a la autoevaluación permanente; también, es un punto de partida para afianzar la autonomía universitaria (Bernasconi A. y Rojas F., 2004).

Finalmente podemos mencionar que son muchos los factores que influyen en el buen funcionamiento de la acción tutorial, el cual puede ser evaluado a través de los estudiantes y tutores, así como la coordinación misma, no olvidando que la finalidad de todo esto es el mejoramiento continuo de su funcionamiento para ofrecer una educación de calidad en las instituciones.

Modelo MEIF-UV

En la Universidad Veracruzana, la operación del sistema tutorial ha resultado ser una actividad clave para el docente, porque exige la transformación de los procesos de enseñanza-aprendizaje, y a su vez, porque ha exigido la propia transformación del papel académico, para hacer frente a las exigencias del modelo.

El modelo educativo pretende una formación integral para los estudiantes de licenciatura en la Universidad Veracruzana, toma como marco de referencia el *Plan General de Desarrollo 1997* y el documento *Consolidación y Proyección de la Universidad Veracruzana hacia el Siglo XXI*, que exponen los esfuerzos de planeación de la Universidad y constituyen la base de la transformación institucional. La planta académica de la Universidad Veracruzana, desde sus inicios, se ha conformado por profesores de tiempo completo, medio tiempo y por profesores por horas, predominando éstos últimos durante todo la historia de la institución. La mayoría de sus docentes se dedicaban a la enseñanza y una minoría a actividades extraclase (asesoría, dirección de tesis, etc.). Y como parte de este proyecto resulta ser innovadora la institucionalización de la tutoría, la cual se ha ido incorporando de manera gradual en la Universidad y en las actividades de los propios académicos (http://colaboracion.uv.mx /meif/otros /guia/varios/ Contenido.htm, 2009).

Las tutorías representan una estrategia central para la operación del MEIF, en virtud de que la flexibilidad de la organización curricular pone al estudiante en una situación de responsabilidad frente a su formación profesional.

Frente a esta nueva tarea se debe conocer las modalidades de la tutoría que ofrece la Universidad Veracruzana: la tutoría académica y la enseñanza tutorial, y que por lo tanto significan las nuevas modalidades del trabajo de los académicos en la Universidad.

Este Sistema Institucional de Tutorías tiene el objetivo de apoyar a los alumnos a 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, por lo que se implementa dos tipos de tutoría que son: *La tutoría académica*, esto es, al ingresar a la UV la facultad asigna un tutor académico, el cual apoyará a los estudiantes en aspectos relacionados con su trayectoria escolar y *La enseñanza tutorial*, es cuando tengan problemas con una experiencia educativa, es decir un profesor tutor podrá apoyar resolviendo las cuestiones relacionadas con estos temas.

De esta manera a partir del trabajo en conjunto y comprometido que realiza el tutor académico y el estudiante sobre los aspectos relacionados con su trayectoria escolar (créditos, áreas de formación, oportunidades de evaluación, información académico-administrativa, etc.) la tutoría académica ayuda a orientar en las decisiones relacionadas con la construcción del perfil profesional, de acuerdo con las necesidades, expectativas y capacidades del estudiante; y a identificar las estrategias de apoyo cuando, estén en riesgo de no alcanzar sus objetivos y/o el perfil profesional que se ha propuesto. En la Figura 1 se muestra esquemáticamente el funcionamiento del Sistema Tutorial.

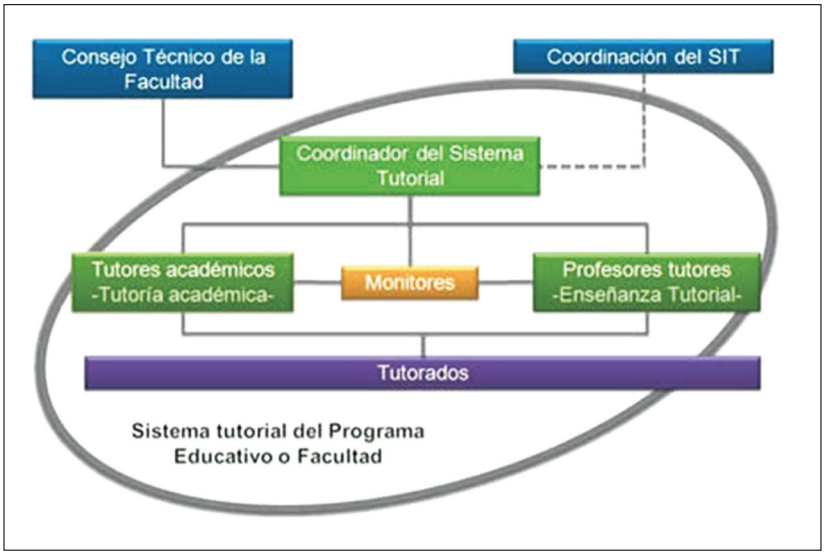

Figura 1. Organización del Sistema Institucional de Tutorías (SIT).

A continuación, de manera breve se presentan las funciones de la coordinación del sistema tutorial (http://www.uv.mx/arq_cor/avisos/documents/TUTORIAS-nuevo_ingreso.pdf, 2009) el coordinador de tutorías es el responsable de la planeación, organización, operación y evaluación del sistema tutorial de la facultad, es quien asigna un tutor académico, autoriza el cambio de tutor académico (justificado y por escrito), apoya para poner en contacto al estudiante con su tutor académico, y recibe informes sobre irregularidades que se presenten al interior del Sistema Tutorial de la facultad.

Para el caso del perfil del tutor de manera general es lo siguiente identificarse con la misión y filosofía de la Universidad Veracruzana; contar con experiencia académica; acreditar el conocimiento del MEIF y de la operación del ST (a través de los cursos de capacitación que ofrece la Universidad Veracruzana al respecto); dominar las generalidades del plan de estudios de la licenciatura así como de la oferta semestral del mismo; poseer características y actitudes para generar confianza, comunicar entusiasmo, adaptarse a la dinámica de la tutoría, propiciar la

autonomía, la creatividad y el espíritu crítico, promover la creación y recreación del conocimiento y fomentar el desarrollo de habilidades, destrezas, actitudes y valores; estar capacitado en el uso de herramientas electrónicas de apoyo al trabajo tutorial; conocer la normatividad de tutorías, el Estatuto de los Estudiantes, los Lineamientos de Control Escolar del MEIF y los procesos escolares y administrativos de la UV; y tener estudios iguales o afines al del plan de estudios de la carrera.

Con respecto al papel del tutor no es imponer sino sólo apoyar y, fundamentalmente, propiciar la autonomía; y es el estudiante quien debe responsabilizarse de las decisiones que tome, no olvidando que el docente (tutor) de la facultad, está capacitado en el modelo institucional de tutorías, que está interesado en la formación profesional y con experiencia de campo laboral y profesional de programa educativo.

Las funciones del tutor académico son integrar un expediente individual sobre los datos generales, antecedentes escolares, hábitos de estudio, condiciones de salud, entre otros; las calificaciones, avance crediticio, y las sesiones realizadas durante el periodo.

El único fin de orientar al tutorado es con respecto a las necesidades y expectativas durante el proceso de inscripción, en la elección de experiencias educativas, proporcionar información académico-administrativa y sobre el medio profesional a través de al menos 3 entrevistas por periodo (individuales o en pequeños grupos). De acuerdo al estatuto, los alumnos tienen entre otros derechos: a) recibir tutoría académica durante su permanencia en el programa educativo. La entidad académica podrá asignarle un tutor, dependiendo de la disponibilidad de personal académico; b) solicitar cambio de tutor académico hasta por tres ocasiones durante su permanencia en el programa educativo, previa autorización del coordinador de tutorías; c) de acuerdo al estatuto, los alumnos tienen entre otras obligaciones: asistir a las sesiones de tutoría previamente establecidas con el tutor asignado.

Historia de los programas de tutorías

El nuevo escenario de educación superior implica un sistema de aprendizaje autónomo y tutorizado, lo cual facilitará que el alumno, de forma independiente, llegue a construir el conocimiento e interpretar de forma significativa el mundo que le rodea (Gairín, 2004). En este contexto, docencia y tutoría universitaria adquieren un papel fundamental y se convierten en instrumentos que convergen para facilitar el aprendizaje significativo y autónomo del alumno, teniendo como consecuencia directa el dominio de competencias tanto generales como específicas.

En la Secretaria General Ejecutiva de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) se construye a fines de los años noventa una propuesta para la organización e implantación de programas de atención personalizada, conocido como Programas de Tutorías, de igual manera en otros países buscaban en las universidades dar al alumno una atención más personalizada, con el fin de lograr una mejor calidad en el proceso educativo, entre ellas encontramos las Universidades Anglosajonas quienes en sesiones de atención personalizada buscaban la profundidad de los conocimientos, en estas universidades los estudiantes asisten a cursos, estudian en bibliotecas, escriben, participan en seminarios y discuten trabajos con su tutor.

Por otra parte, en la Universidad de Oxford, el estudiante prepara un ensayo semanal para discutir con su tutor. Utiliza otros apoyos educativos como clases, trabajo en bibliotecas, prácticas en laboratorio, conferencias, e interactúa con compañeros en actividades académicas. Mientras que en *Massachussets Institute of Technology (MIT)*, la tutoría asistida por microcomputadora es útil para motivar a los estudiantes a mejorar sus habilidades de comunicación, de trabajo y de estudio.

En Canadá y en países Europeos, por ejemplo la Universidad Católica de Lovaina, existen Centros de Orientación que agrupan a especialistas en Pedagogía y Psicopedagogía en relación con el profesorado ordinario. Estos coordinan actividades de asesoría académica, con atención especializada a ciertas necesidades académicas, personales y sociales. En la *Open University*, en el Reino Unido los alumnos estudian en forma autónoma los materiales de cada uno de los programas y se encuentran con sus tutores para resolver problemas de aprendizaje y recibir sugerencias. Por su parte, en la Universidad Complutense de Madrid establece para los alumnos el derecho de ser asistido y orientado individualmente en el proceso de adquisición de conocimientos mediante la institución de la tutoría (ANUIES, 1998). A partir de 1997 la Universidad Nacional del Rosario, Argentina desarrolló la modalidad de tutoría a distancia y refieren las tutorías telefónicas y presenciales

como espacios para generar encuentros entre los ingresantes a la carrera y los coordinadores del curso, con el fin de aclarar dudas referentes a una actividad, un trámite o una inquietud. (Torres y Luchéis, 2000).

Los antecedentes de los modelos tutoriales pueden rastrearse a lo largo de la historia en la mayoría de las naciones; por ejemplo, en las universidades anglosajonas, salvo excepciones, se persigue la educación individualizada procurando la profundidad y no tanto la amplitud de conocimientos. Esto resulta que en la práctica docente se distribuye entre las horas de docencia frente a grupo, la participación en seminarios con un número reducido de estudiantes —que trabajan en profundidad un tema común—, y en sesiones de atención personalizada, cara a cara, a las que se denomina *tutoring* o *supervising* en Inglaterra; y *academic advising*, *mentoring*, *monitoring* o *counseling*, según su carácter, en Estados Unidos.

Por tanto, la tutoría es un derecho de los alumnos que va a proporcionar calidad a la enseñanza y va a contribuir a su educación, a su asesoramiento y formación, y a su desarrollo. Se concibe, pues, como una labor continua, sistemática, interdisciplinar, integral, comprensiva y que conduce a la autoorientación.

Las universidades venezolanas han experimentado un acelerado crecimiento que exige cada vez más procesos que les ayuden a cumplir su misión con elevados niveles de calidad. Este crecimiento ha sido más notorio desde 1958, tanto en número de instituciones como en matrícula estudiantil, (http://www.tdx.cbuc.es/TESIS_URV/AVAILABLE/TDX-0401104-093703//C)Elproblema.pdf, 2009).

Otro de los países que implementa el programa de tutorías es Chile que tiene como finalidad de vincular al alumnado de educación superior con el mundo laboral, y en México, a partir del año 2000, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) priorizó como línea estratégica para el avance de la educación superior el apoyo y desarrollo integral del alumnado, concretamente a través de programas de tutorías (Programas Institucionales de Tutoría), y diseñó propuestas organizativas y metodológicas para su incorporación en las instituciones de educación superior (IES).

El sistema de tutoría para la Universidad de la Frontera de Tamuco Chile, es entendido como la expresión de una necesidad de preocuparse por aspectos complementarios de la formación universitaria, por lo general no contemplados en los diseños curriculares habituales. De esta forma, se concibe a la tutoría como una estrategia centrada en el proceso de enseñanza-aprendizaje, basada en una relación de acompañamiento del tutor hacia el estudiante. Se espera que esta actividad estimule el desarrollo de las capacidades del estudiante y enriquezca su práctica educativa, permitiéndole detectar y aprovechar sus potencialidades, desarrollando su capacidad crítica e innovadora, mejorando su desempeño escolar y apoyando su vida cotidiana.

En la Universidad de Los Andes, el Programa de tutoría, denominado también como “Programa de Orientación Universitaria”, que funciona dentro de la

Decanatura de Estudiantes y Bienestar Universitario, con dos objetivos a cumplir: el Asistencial, dedicado a la orientación educativa y consejería y el de Investigación, orientado hacia el conocimiento de la población estudiantil; los tutores son docentes de planta, con descarga de un tercio de tiempo, reconocimiento salarial, con motivación personal y no ser coordinador académico. El programa no es obligatorio para el estudiante, ni para el tutor.

En nuestro país los programas de tutorías parecen remontarse a los años cuarenta en la Universidad Autónoma de México (UNAM) donde surgen por primera vez a nivel de posgrado y se reconoce que la calidad de un programa de posgrado depende de la excelencia de sus tutores rigurosamente seleccionados por su producción científica.

En la actualidad numerosas IES cuentan ya con programas bien establecidos de tutorías, en las cuales actualmente se evalúan los resultados que dicho programa, esta atendiendo con respecto a los objetivos para los que fue propuesto, algunas de las instituciones en las cuales los programas de tutorías están siendo implementados con mayor éxito se encuentran: Los Sistemas Tutoriales del Centro Occidente de México, la Universidad del Valle de Ateamajac, la Autónoma de Guadalajara, el Instituto Tecnológico de Morelia, el Instituto Tecnológico de Ciudad Guzmán, Autónoma de Nayarit, Autónoma de Guanajuato por citar algunos. (Castellanos, 2003)

El Sistema Tutorial en el nivel de licenciatura se inició en la UNAM dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA), en dos modalidades distintas: individual y grupal. En la primera se atienden las dudas surgidas en el proceso de estudio particular del alumno y segundo en lo grupal que favorece la interacción de los estudiantes con el tutor para la solución de problemas de aprendizaje o para la construcción de conocimientos. (http://www.anuies.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib42/35.htm, 2008). Aunado con lo mencionado anteriormente, en el caso de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ) aporta que "la tutoría es distinta y a la vez complementaria a la docencia frente a grupo, pero no la sustituye. Se ofrece en espacios y en tiempos diferentes a los de los programas de estudios" y está enmarcada en la educación superior. Por su parte, la ANUIES, hace el señalamiento de que la tutoría, como medida, ya sea complementaria o emergente, debe estar siempre atenta a fortalecer las circunstancias del aprendizaje, reflejando sus efectos en la mejora de la calidad y la eficiencia terminal de los estudiantes.

El estado actual en la educación superior en México, demanda una búsqueda constante de mejora; es por ello que las instancias u organismos encargados de brindar lineamientos en cuestiones de educación han emitido propuestas en torno a la Orientación Educativa; tal es el caso de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), que al buscar que las instituciones afiliadas cumplan los compromisos del Programa de Mejoramiento del Profesorado (PROMEP) establece propuestas para la aplicación de programas de tutoría que contribuyan a intervenir sobre problemas referidos al abandono escolar, permanencia de los estudiantes en las instituciones y eficiencia terminal

de los mismos. Resulta importante hacer énfasis en la figura del profesorado como elemento sustancial para llevar a cabo acciones tutoriales en el marco de un plan de acción, producto del análisis de problemáticas específicas e inherentes a cada institución como es en el caso de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. (http://www.remo.ws/revista/n5/n5-slp.htm, 2008).

En México, las tutorías son pensadas además como herramientas para el desarrollo de la creatividad, del liderazgo, de la capacidad de investigación y de autoaprendizaje, así como del propio estilo de comunicación y expresión del tutorado o tutorada. Como puede observarse, sus funciones son sumamente variadas, pero para que una tutoría cumpla con las expectativas o cualidades que se supone puede tener, es importante tanto la capacitación o capacidad de quien funge como tutor o tutora como para comprender las necesidades de sus tutorados o tutoradas, para planear un proceso gradual y adecuado a esos requerimientos, así como para desarrollar dicho proceso sabiendo qué y cómo debe trabajar.

En la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), los elementos constituyentes de la tutoría son: la orientación (una muestra de las posibilidades, pero nunca un consejo para la elección); la comunicación (como el espacio de interacción para que el estudiante clarifique y asuma el propio proyecto personal) y la educabilidad cognoscitiva (la certeza de que todos los estudiantes tienen potenciales que pueden desarrollar).

Por otra parte, en la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN), la tutoría se concibe como un proceso de acompañamiento. El plantearla como proceso, implica el reconocimiento de que cada estudiante tiene condiciones, ritmos y cualidades distintas. La relación Tutor-Estudiante es una relación de corresponsabilidad sujeto a sujeto, que involucra compromiso y trabajo de ambas partes. Desde esta óptica, los elementos constituyentes de la tutoría son: la orientación (una muestra de las posibilidades, pero nunca un consejo para la elección); la comunicación (como el espacio de interacción para que el estudiante clarifique y asuma el propio proyecto personal) y la educabilidad cognoscitiva (la certeza de que todos los estudiantes tienen potenciales que pueden desarrollar).

Según planteamientos de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), y de acuerdo con la visión institucional, la tutoría es entendida como el acompañamiento y apoyo docente de carácter individual y grupal, ofrecido a los estudiantes como una actividad más de su curriculum formativo; lo que puede considerarse como elemento indispensable para la transformación cualitativa del proceso educativo en el nivel superior

En la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (FES ZARAGOZA) de Universidad Nacional Autónoma de México, en el año 2002 se instituye el Programa Institucional de Tutorías, a través de éste se ha identificado la necesidad de llevar a cabo investigaciones sociales y educativas de corte cualitativo sobre las características y el comportamiento de la población estudiantil, relacionadas con los factores que influyen en la trayectoria escolar de los alumnos, tales como ingreso, permanencia,

eficiencia terminal y titulación, mientras que en la Universidad Autónoma de Baja California a partir de 1993, estructuró los planes educativos a la modalidad de flexibilización curricular, lo cual generó que las unidades académicas buscaran ofrecer una educación con un alto nivel de calidad, así como nuevas estrategias de atención e intervención para el seguimiento de su población estudiantil. De esta forma, surge la planeación de un sistema tutorial que tuviera como fin "implantar tutoría como estrategia formativa y metodológica del proceso educativo" (UABC, 2002, p. 7).

En la Universidad de Colima, la organización de la acción tutorial surgió conjuntamente con el Programa Institucional de Tutoría, PIT, siendo la Dirección General de Orientación Educativa y Vocacional (DGOEV), responsable de su operación, capacitación de los tutores así como del seguimiento de la acción tutorial, y evaluación del programa. En el 2002, la DGOEV realiza la aplicación de encuestas que recuperan la opinión de alumnos y tutores; aún cuando sus resultados no se han difundido corresponden al primer acercamiento a una evaluación de los esfuerzos institucionales respecto al PIT. (http://148.213.1.36/saestuc2/Encuentro/PDF/223. pdf , 2008)

Con lo que respecta a la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma de Campeche el programa de Tutorías tiene por objetivos: contribuir a elevar la calidad del proceso educativo a través de la promoción del desarrollo de actitudes, habilidades y hábitos positivos, en los tutorados; promover una mayor comunicación en las relaciones profesor-alumno, profesor-profesor, dirección-alumno teniendo como eje el conocimiento de los problemas y expectativas de los alumnos; contribuir a mejorar los índices de calidad (reprobación, deserción, eficiencia terminal, etc.), de tal manera que contribuye a mejorar las circunstancias o condiciones del aprendizaje de los alumnos a través de la reflexión colegiada sobre la información generada en el proceso tutorial.

Tunnermann, asesor de la UNESCO y estudioso de la educación superior en América Latina, señala que la falta de calidad de las universidades de esta región se deben principalmente a tres factores: a) Incremento, quizás en demasía, de instituciones que no reúnen los requisitos y exigencias mínimas del trabajo académico. b) Falta de preparación del personal dedicado a las labores académicas, de manera particular, los cuadros dedicados a la investigación y docencia y, c) Persistencia de una metodología docente anacrónica que vincula el aprendizaje con la transmisión de conocimientos (http://www.upch.edu.pe/faedu/documentos/din/articulos /zamalloa.pdf, 2008). Por su parte en la Universidad Veracruzana (UV), el sistema de tutorías académicas es el seguimiento que realiza el tutor desde el ingreso y en algunos casos, hasta el egreso del estudiante, con el objetivo de orientar en las decisiones relacionadas con la construcción del perfil profesional, de acuerdo con las necesidades, expectativas y capacidades.

Sin embargo para la UNESCO (1995) la calidad de las universidades es el referente más importante para juzgar el desarrollo de estas instituciones, ejemplo de esto era la Universidad Venezolana en donde no existía ni la normativa, ni los

mecanismos técnicos que permitieran asumir de forma sistemática una evaluación y mejora continua de la calidad de enseñanza impartida; refiriéndose a esta situación Cantón (2000, p. 201) señala que "en estas condiciones, la mejora de la calidad de la educación se convierte en un objetivo fundamental".

La preocupación por la calidad, eficiencia, productividad y competitividad, que existe hoy en día al interior de las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el resultado de cambios internos y externos que los han afectado, fundamentalmente en los últimos años. Una manera de determinar la calidad en la institución, es conocer los factores básicos y esenciales que cita Sammons, Hillman y Mortimore, (1998), en su obra "Características clave de las escuelas efectivas" donde se considera los siguientes aspectos: a) los recursos materiales disponibles: aulas de clase, biblioteca, laboratorios, mobiliario y equipo, recursos educativos, instalaciones deportivas, áreas verdes, etc.; b) los recursos humanos: perfil del profesorado, experiencia y actitudes del personal en general, capacidad de trabajar en equipo, relación alumno/profesor, tiempo de dedicación; c) la dirección y gestión administrativa y académica: labor directiva, organización, funcionamiento de los servicios, relaciones humanas, coordinación y control; y d) aspectos pedagógicos: modelo educativo actual, estrategias de enseñanza aprendizaje, diseño curricular, evaluación diagnóstica de los alumnos, contenidos, metodología, recursos educativos, evaluación, tutorías, etc.

Por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 1995), define como educación de calidad: "aquella que asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta". Además, con la búsqueda y reflexión sobre la calidad educativa como misión, provocó en México que algunas universidades públicas buscaran establecer sistemas de evaluación y planeación institucional; en especial las Universidades Tecnológicas. Por ello, la Universidad Tecnológica de León (UTL), creó en 1997 un Programa de Calidad Institucional, y buscó reflejar las tendencias internacionales y nacionales en cuanto a calidad educativa, y en poco tiempo la universidad se convirtió en la de mayor crecimiento anual en el Estado de Guanajuato, que se basó en el Modelo de mejora de la ANUIES. El programa Institucional "Crecer con calidad" tuvo como fin conformar un sistema para mejorar la calidad de los elementos y agentes del proceso educativo, personal académico, planes y programas de estudio, infraestructura y equipamiento, organización y administración además del proceso de vinculación con el entorno. (Calidad en la Gestión Institucional, 2002).

Sin embargo, en México, algunas instituciones de educación superior han establecido planes de desarrollo institucional que plantean la visión y misión de éstas. Por ejemplo, dentro de las políticas establecidas en la Universidad Autónoma de Baja California (UABC, 1999) sobre calidad plantea el desarrollo de sus tareas tomando en cuenta acciones eficaces, eficientes, equitativas y pertinentes como los sectores que conforman el entorno institucional. Esta política ha impulsado que la institución busque la calidad por medio de procesos de homologación, acreditación

de planes de estudio y certificación de procesos para brindar un servicio de excelencia.

Una de las estrategias para un servicio de calidad en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, es el programa de tutorías que se visualizó como un apoyo al desempeño escolar, por lo que se implementó de manera obligatoria a partir del primer semestre, bajo el siguiente procedimiento: (http://148.213.1.36/ saestuc2/Encuentro/PDF/161.pdf, 2008):

1. La Facultad asignará la responsabilidad de la tutoría a sus profesores de tiempo completo y de asignatura con una carga mayor o igual a 6 horas-grupo, según el perfil que se ha definido.
2. Los docentes-tutores deberán fijar su horario formal y un lugar de atención a los estudiantes, teniendo en cuenta las actividades que desarrollan dentro de la institución.
3. El programa es obligatorio para todos los estudiantes de la Facultad.
4. El programa contempla 4 etapas: La primera etapa, de diagnóstico se realiza durante el primer semestre de estudios que sirve para conocer la situación general del tutorado y sus necesidades; La segunda etapa, consiste en elaborar el plan tutorial que se desarrolla entre el 1º. y 9º. semestre, implementando las acciones necesarias para su rápida adaptación a la vida universitaria; La tercera etapa, corresponde al seguimiento de la trayectoria del tutorado mediante entrevistas periódicas, por lo menos una por semestre; los estudiantes podrán acceder a este servicio según sus necesidades y de acuerdo con los recursos docentes y administrativos de la Facultad, reconociendo dos niveles de atención: a) seguimiento intensivo 1º. al 4º. semestre y, b) monitoreo 5º. al 9º. semestre; y la última etapa del proceso tutorial se da al término de sus estudios, con la liberación del programa de tutorías.
5. La Comisión tutorial de la Facultad en coordinación con el departamento escolar asignará a los estudiantes cuando ingresen a primer semestre a los docentes que participan en este programa, los que continuarán, en lo posible, acompañándolos durante el segundo semestre, excepto cuando se presenten problemas interpersonales entre ellos. El cambio del tutor se realizará sólo con autorización de la Comisión tutorial.
6. El tutor, a partir de las necesidades existentes, solicitará apoyo y canalizará al estudiante a los programas y servicios universitarios adecuados y realizará el seguimiento correspondiente.
7. Durante el seguimiento intensivo, el tutor deberá dedicar por lo menos dos horas al mes a cada uno de los estudiantes a su cargo, según el plan de trabajo acordado.

Por otra parte, en la Universidad Autónoma de Nayarit en la unidad académica de enfermería, las Funciones del Coordinador del Programa de Tutorías son:

1. Asistir a las reuniones promovidas por la Comisión del Programa Institucional de tutorías.
2. Preside las reuniones convocadas a los tutores de la Unidad académica.

3. Velar por el cumplimiento de los acuerdos y compromisos establecidos para el programa.
4. Mantener comunicación con la coordinación del PIT de la UAN, es el vínculo entre los coordinadores de tutores de las Diferentes Unidades Académicas y con los responsables de los servicios de apoyo con que cuenta la institución.
5. Gestionar ante las distintas instancias universitarias para que los tutores tengan acceso a la información y servicios necesarios para desempeñar sus funciones como tutor.
6. Seguimiento al cumplimiento de los programas tutoriales de cada docente.
7. Promover y apoyar los cursos de formación docente.
8. Convocar a reuniones mensuales con los tutores para dar seguimiento al programa.
9. Elabora un informe evaluativo de las tutorías al finalizar el ciclo escolar (semestral y/o anual).

En 1995, la Universidad Autónoma de Hidalgo, inicio el Modelo de Tutoría, a partir de los resultados que se obtuvieron en la aplicación de pruebas, encuestas, exámenes y el inventario del CENEVAL a los alumnos de nuevo ingreso a la universidad y rescatando la información de los alumnos relacionada con su estatus socio-económico, su perfil psicológico, su historia académica, lugar de procedencia y de origen, y resultados obtenidos en el examen de selección en la Universidad Autónoma de Hidalgo. Por lo que se trató de seguir con la siguiente secuencia:

1. Se identificó la problemática y propuso alternativas de solución.
2. Se canalizó al estudiante a dos tipos de asesoría: *académica* en materias problemáticas, y *profesional* para ampliar conocimientos y desarrollar habilidades especiales con jóvenes talentosos.
3. Se canalizó la problemática conductual a un asesor psicológico con el propósito de atender a los jóvenes que lo requerían y que era extensivo a la familia.

En este modelo se concibe a la tutoría como un proceso auxiliar a los problemas de los alumnos en las áreas académica, psicológica, familiar y de salud, con el objetivo de abatir índices de reprobación, deserción, así como de reorientar la matrícula a las carreras con menor demanda.

Facultad de Pedagogía:
Adopción e investigación del programa de tutorías

La Dirección de la Facultad de Pedagogía, desde algunos años atrás ha venido sufriendo cambios académicos, administrativos y otros servicios educativos; específicamente podemos mencionar el programa de tutorías, que se ha venido transformando para una mejora continua en las acciones tutoriales a través de una evaluación, que sirve para conocer las fortalezas y debilidades tanto para la comunidad estudiantil como personal de la institución.

La calidad de la educación no sólo preocupa a los participantes en el proceso educativo (profesores, alumnos, investigadores y autoridades), sino también a la comunidad y al sector empresarial que considera a las instituciones universitarias como centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimientos y tecnología esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico.

Bajo estas circunstancias, en la Universidad Veracruzana, las tutorías académicas son un instrumento importante para el logro de los fines del nuevo sistema implementado, conocido como Modelo Educativo Integral y Flexible (MEIF) que tiene la intención de dar una orientación personalizada en busca del desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes del estudiante; es decir, que el estudiante sea autónomo. Es por ello que la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana región Xalapa, ha adoptado el programa de tutorías, como parte fundamental para el desarrollo de la formación de los estudiantes. Por tal motivo se ha visto en la necesidad de evaluar el programa de tutorías por medio de los tutorados y tutores para conocer si realmente se están cumpliendo eficientemente los objetivos propuestos y de esta manera poder plantear propuestas de mejora continua en las debilidades y fortalezas que se encuentren; para lo cual surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las necesidades de la tutoría académica que impide una mejora continua en la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana, región Xalapa?

Debido a que hasta este momento no se ha contado con una evaluación de esta índole, es necesario contar con indicadores pertinentes para concretizar las problemáticas que se han venido suscitando, por ejemplo la falta de importancia hacia el programa, la ausencia del seguimiento de la tutoría por parte de los tutorados y el trabajo equitativo en el programa de tutorías; con esta investigación se pretende

realizar propuestas de mejoramiento continuo de tal manera que pueda trabajarse en conjunto para beneficio de la comunidad estudiantil e institución aprovechando al máximo los recursos con que cuenta tanto económicos, humanos , tecnológicos, materiales entre otros, es decir visualizar la aplicación de tutorías como una estrategia de mejoramiento de la calidad educativa.

Una propuesta de mejoramiento continuo en la Facultad de Pedagogía ayudará a incrementar la eficiencia del programa de tutorías y a proponer una estrategia de mejoramiento continuo que contribuya a incrementar la eficiencia del programa de tutoría académica, de tal manera que se logren los objetivos planteados de la acción tutorial. Además, determinar cuáles son las variables que influyen en el proceso de mejoramiento continuo de la organización del programa de tutoría académica, mediante el diagnóstico a los tutorados e identificar el grado de satisfacción en los procesos de organización del servicio de tutorías a los estudiantes de la Facultad de Pedagogía y finalmente, conocer el compromiso de la acción tutorial por parte de los tutores-tutorados.

Para lo anterior, el presente trabajo se llevó a cabo con los tutorados y tutores de la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana de la región Xalapa, considerándose los tutorados y tutores del periodo Febrero-Agosto 2009.

Dicha Facultad se honra de ser la primera institución en el país de haber sido establecida como tal; ha afrontado los retos de los cambios que a través de su historia le han tocado vivir. Como ya sabemos la mayoría de las instituciones educativas a nivel superior han emprendido varios programas de apoyo a los estudiantes, por tal motivo la Facultad de Pedagogía ha venido implementando el modelo MEIF, el cual dentro de este modelo surge el programa de tutorías académicas y la coordinación de Sistema Tutorial que dio inicio en agosto del 2000. Al inicio del programa de tutorías se formó con 20 tutores y 250 tutorados aproximadamente, conforme fueron ingresando los nuevos alumnos fue incrementando el número de tutores y tutorados, actualmente cuenta con 40 tutores para 600 tutorados aproximadamente, ya que los tutorados de periodos avanzados no tienen mucha necesidad de contar con un tutor académico para guiarlos, por lo que se ha visto en la necesidad de ir haciendo mejoras continuas en el servicio de la acción tutorial y eficientar el cumplimiento del programa. Sin embargo estas mejoras sólo fueron consideradas a través de las problemáticas que se visualizaban desde la dirección, sin contar con un diagnóstico a través de la opinión de la comunidad estudiantil (tutorados) y también del tutor, para lo cual se lograrán transversalizar las diferentes percepciones que se tienen acerca de la acción tutorial y de esta manera poder identificar las debilidades o fortalezas con las que cuenta dicho programa.

Como se tiene conocimiento, la mayoría de las instituciones educativas de nivel superior han emprendido varios programas de apoyo a los estudiantes; por ello, desde el año 2000 cambiaron su modelo educativo, pasando del modelo rígido al modelo flexible, a través del diseño curricular de un Modelo Educativo Integral y Flexible (MEIF) que ha venido implementándose gradualmente la Universidad Veracruzana en los programas educativos a nivel de licenciatura que ofrece en el

estado de Veracruz; lo que implico un proceso de transformación académica de gran impacto en la estructura organizacional de las diversas actividades académicas, administrativas, financieras, laborales e incluso en el ámbito cultural. Sin embargo con el MEIF, donde la flexibilidad es la clave para la formación del alumno y contando con el apoyo de los profesores (tutores) para formar alumnos autónomos para la toma de decisiones se formó el programa tutorial lo que constituye una herramienta fundamental para lograr los objetivos del MEIF (UV, 2008).

Bajo este marco se realizó el presente estudio sobre las necesidades de la tutoría académica en los alumnos de la Facultad de Pedagogía, con el objeto de identificar las posibles oportunidades de mejora tanto en aspectos académicos como administrativos que permitan crear un ambiente organizacional adecuado en la coordinación de tutorías y acceda alcanzar objetivos y metas de la Facultad de Pedagogía.

Diseño metodológico

Para realizar el estudio sobre las necesidades de la tutoría académica de la Facultad de Pedagogía de la UV, se recurrió a una investigación de tipo cuantitativo para obtener datos importantes respecto a las necesidades de la tutoría académica. En este sentido, el estudio hace referencia a identificar y analizar las principales características de la organización tutorial de la Facultad.

El presente estudio es de tipo descriptivo, ya que permitió describir la distribución de variables, sin considerar hipótesis causales o de otro tipo. También es de tipo transversal, ya que se recolectaron los datos en un momento del tiempo con el propósito de describir las variables bajo estudio y analizar su incidencia e interrelación en un periodo especifico.

Por otra parte, también se definió la población de estudio de la Facultad de Pedagogía, para este caso fueron los alumnos que cursaban los semestres cuarto, sexto y octavo; la razón de exclusión del segundo semestre y décimo fue porque los alumnos de segundo semestre no contaban con suficiente conocimiento de la función de tutoría y los de décimo semestre ya no requieren de la tutoría académica.

La población bajo estudio estuvo conformada por un total de 463 tutorados inscritos en el periodo Febrero-Agosto 2009, que se dividieron en 3 estratos (semestres): cuarto semestre, sexto semestre y octavo semestre. En la Tabla 1 se presenta la distribución de los tutorados por semestre del periodo que cursaban:

Tabla 1. Distribución de los tutorados de la Facultad de Pedagogía por semestre que cursaban.

Semestres (Estrato)	Total de tutorados
Cuarto	168
Sexto	156
Octavo	139
Total	463

Para el levantamiento de la información se planteó un esquema de muestreo estratificado que consiste en estructurar en clases (estratos) a los elementos de una población; para dividir la población en clases se respetan de forma proporcional los tamaños relativos de la población, así como la variabilidad, de tal manera que se toman menos elementos de estratos donde la característica tenga menos dispersión,

por lo que se conoce como asignación proporcional al tamaño de cada uno de los estratos. Para tal propósito la población bajo estudio se dividió en tres estratos:

Para el cálculo del tamaño de muestra para estimar la proporción poblacional p, como es el caso del presente estudio, se fijó máxima varianza, lo cual se da para $p = q = 0.5$, una confiabilidad del 95% y un límite para el error de estimación del 8%. De esta manera, se obtuvo para el presente estudio la aplicación n = 115 cuestionarios, mismos que se distribuyeron proporcionalmente al tamaño de cada uno de los estratos, resultando una distribución de la muestra como se indica en la Tabla 2.

Tabla 2. Distribución de entrevistas por semestre en curso de los tutorados.

Semestres (Estrato)	Tutorados a entrevistar
Cuarto	42
Sexto	39
Octavo	34
Total	115

Una vez obtenido el tamaño de muestra, se procedió a la aplicación del cuestionario diseñado para tal fin, primeramente desarrollando las actividades siguientes:

1. Sensibilización a las autoridades de la Facultad de Pedagogía.
2. Sensibilidad de los tutores y tutorados de la Facultad de Pedagogía.
3. Estrategia de levantamiento. En las entrevistas a los tutorados, se utilizó el muestreo aleatorio de tal manera que todos tenían la misma probabilidad de ser seleccionados y la duración del levantamiento de las entrevistas fue aproximadamente de 4 días, para lo cual fue necesario el apoyo de la dirección y la coordinadora de tutorías en la ubicación de los grupos de tutorados y tutores.

Una vez efectuadas las entrevistas se realizó la codificación de los cuestionarios, captura de los mismos en el *software statistica* versión 7.0 y se procedió a efectuar la validación de los datos para posteriormente realizar la presentación de las gráficas correspondientes y tablas, así como también el cálculo de los porcentajes de las variables bajo estudio. Pasando finalmente a la aplicación de la técnica de análisis de correspondencia múltiple.

Para el caso de la selección del tamaño de muestra para los tutores se utilizó el muestreo no probabilístico; la razón de este método fue debido a que no se contó con la disponibilidad de los tutores para poder ser evaluados de manera aleatoria ya que por cuestiones normativas y como docentes basificados no podían ser entrevistados; por ello sólo se entrevistó a 12 tutores de 40 que estaban prestando el servicio para el periodo febrero-agosto 2009.

Aspectos técnicos

La elección de utilizar el muestreo estratificado se debe a que es un esquema de muestreo que permite estudiar en forma independiente a cada uno de los estratos, en los cuales se calcula en cada uno de ellos el estimador correspondiente, mismos que se ponderan apropiadamente para obtener el parámetro correspondiente:

La expresión utilizada para calcular el tamaño de muestra que se aplicó en el presente estudio fue:

$$n = \frac{\sum_{i=1}^{L} N_i p_i q_i}{ND + \frac{1}{N}\sum_{i=1}^{L} N_i p_i q_i} \qquad (1)$$

Donde:

N Es el total de tutorados que cursan el periodo Febrero-Agosto 2009 de la Facultad de Pedagogía. En el presente caso N = 463

$D = \frac{B^2}{Z_{\alpha/2}^2}$ *B* es el margen de error permitido. En el presente estudio se fijo un margen de error de B = 0.08, y es un valor de tablas de la distribución normal estándar que da la confiabilidad en este caso 95%.

$$z_{\alpha/2} = z_{0.05/2} = 1.96$$

Obteniendo de esta manera el tamaño de muestra siguiente:

$$n = \frac{115.75}{1.02} = 115$$

Obteniendo el tamaño de muestra se procedió a la asignación de la misma, utilizando la siguiente expresión:

Tabla 3. Distribución de entrevistas por semestre de los tutorados.

Estratos	N_i	$n_i = n\left(\frac{N_i}{N}\right)$
Cuarto	168	42
Sexto	156	39
Octavo	139	34
Total	463	115

Una vez obtenido el número de entrevistas y para alcanzar el objetivo planteado se procedió al análisis de correspondencia múltiple, que permite analizar más de dos variables categóricas, esto fue tanto para el instrumento de tutorados como tutores; la aplicación de esta técnica se presenta a continuación.

El análisis de correspondencia múltiple (ACM) es una técnica que busca descubrir y describir las dimensiones fundamentales de un fenómeno pero con la particularidad de que trabaja con variables categóricas que proporcionan mapas perceptuales que permiten una representación fácilmente comprensible. El punto de partida del análisis es una matriz de datos que se construye con filas y columnas. En las filas estarán situados los sujetos y en las columnas las variables; también sirve para resumir el gran volumen de datos en un gráfico o tabulaciones de fácil interpretación. Para este estudio se obtuvo el análisis de correspondencia simple y múltiple a través de tablas de contingencias y graficas de relación de variables.

Resultados

En esta investigación realizada acerca de la accion tutorial que se le da el apoyo a los tutorados, se requirió validar el instrumento para identificar las debilidades que manifiesta la metodología implementada de la guía del trabajo del quehacer tutorial (2003), con ello se obtuvieron varios indicadores que dieron respuesta al objetivo planteado; y entre las variables más significativas están: satisfacción de los tutorados respecto al apoyo brindado por los tutores, actitud empática entre tutor-tutorado, compromiso de la acción tutorial (tutor-tutorado), organización de la acción tutorial, disposición para atender a los tutorados y capacidad de los tutores para orientar a los tutorados; con estas variables se analizó el instrumento mediante el método de confiabilidad conocido como *Alfa de Cronbach* o *coeficiente de alfa* descrito por Lee J. Cronbach en 1951, lo que evalúa los ítems del instrumento que están fuertemente correlacionados; en el instrumento aplicado a los tutorados se obtuvo un promedio de 0.78 de confiabilidad con 16 elementos, por lo que fue aceptable el instrumento aplicado. Y para el caso de los tutores con el instrumento aplicado de 16 elementos se obtuvo un promedio de 0.89 de confiabilidad que fue muy aceptable el instrumento para el estudio. Con este proceso de validación del instrumento se cumplieron dos objetivos: primero la validez que indica si la cuantificación es exacta y el segundo la confiabilidad que alude si el instrumento mide lo que dice medir y si esta medición es estable en el tiempo.

Al realizar el estudio de la acción tutorial en la Facultad de Pedagogía, considerando el primer objetivo planteado con respecto a la satisfaccion del proceso de organización tutorial, se obtuvo que existen algunas deficiencias, entre lo que podemos mencionar es la falta de control y organización del programa, interés del tutor, falta de capacitación del tutor, por lo que indica una debilidad en la metodología de la acción tutorial esto se puede visualizar en la Figura 1 (ver Anexo 5). Por otra parte el análisis a través del coeficiente de correlación de Pearson como se muestra en la Tabla 2 (ver Anexo 5) indica que existe una correlación significativa del tutor con respecto a la capacidad y habilidad para desarrollar la acción tutorial y el interés por apoyar al tutorado, en estos casos se observa una correlación positiva, es decir a mayor capacidad y habilidad del tutor mayor es el interés por apoyar al tutorado.

Por otra parte, el resultado obtenido con respecto a la variable si era necesaria la tutoria académica, el 87% de los tutorados respondieron que sí, ya que es una manera de desarrollarse profesionalmente con el apoyo de los tutores, aunque perciben como una desventaja tomar las sesiones tutoriales de manera grupal ya que no cuentan con el tiempo suficiente para ser atendidos de manera individual para

exponer sus problemas académicos, de esta manera se puede indicar que no cumple de manera adecuada el objetivo de la tutoría; también mencionaron que sólo es necesario ser guiados al inicio de la carrera.

Otro de los aspectos medidos en esta investigación fue acerca de la organización del proceso de acción tutorial, una de las variables fue la difusión de horarios y fechas programadas para lo cual se observó que el 50% la consideran adecuada, el 34% poco adecuada tal como se muestra en la Figura 2 (ver Anexo 5), esto debido a los horarios disponibles de los alumnos, ya que en algunas ocasiones son periodos de exámenes y horarios de clases que no les permiten asistir a las sesiones.

Con lo que respecta a la facilidad para localizar el tutor, en la Tabla 4, se muestra la opinión de los tutorados por periodo que cursaban; la mayoría respondió estar totalmente de acuerdo, es decir, que fácilmente localizan a su tutor, aunque existe una pequeña proporción que manifiesta no estar de acuerdo.

Tabla 4. Distribución acerca de la facilidad para localizar el tutor en periodos de cursos de los alumnos.

Periodo en curso	*¿Es fácil de localizar el tutor?*					*Total*
	Totalmente de acuerdo	*De acuerdo*	*Más o menos de acuerdo*	*En desacuerdo*	*Totalmente en desacuerdo*	
4	11	13	13	1	3	41
6	17	10	5	3	4	39
8	17	10	2	3	1	33
10	0	0	0	1	1	2
Total	45	33	20	8	9	115

Con respecto a la pregunta planteada ¿El tutor propicia autonomía hacia los tutorados? se aprecia en la Figura 3 (ver Anexo 5) que la mayoría respondió que sí están de acuerdo, representando el 41%; así también se observó en la Figura 6 respecto a la forma de recibir las sesiones tutoriales, de los diferentes niveles que cursan los tutorados es decir 8º, 6º y 4º, que la toman en grupo es decir representa el 40%, 32% y 27% respectivamente; sólo un mínimo de porcentaje es decir aproximadamente el 5% de 6º nivel reciben la tutoría de forma individual y sólo 1% por internet. Dentro de los resultados oportunos de mencionar es con relación a la pregunta ¿Dejaste de asistir a tus sesiones tutoriales? el 27% respondió que sí dejo de asistir, para lo cual respondieron el por qué dejaron de asistir, tal como se muestra en la gráfica de barras; respondieron que esto fue debido a falta de tiempo por periodos de examen, otros consideran que no les hace falta, entre otros puntos, tal como se muestra en la Figura 2.

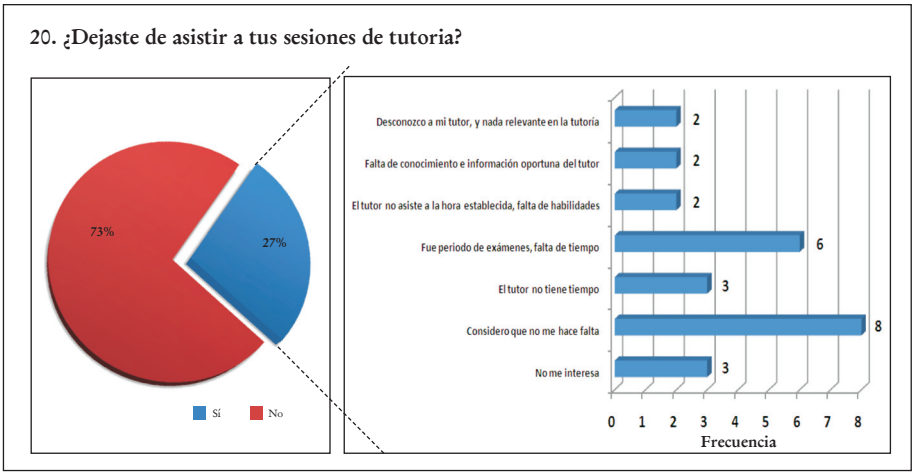

Figura 2. Porcentaje de alumnos que ya no asisten en las sesiones tutoriales y el por qué.

Posteriormente se muestra la Tabla 3 (ver Anexo 5), donde se puede visualizar la frecuencia por las que consideran necesario mejorar la función del tutor, considerando los diferentes periodos que cursan los tutorados, por ejemplo para tutorados de periodo 4 creen que falta mejorar el interés del tutor en apoyar, conocimiento de información, tutorías personalizadas, entre otros. Con estas figuras y tablas presentadas de manera descriptiva y exploratoria se pudo observar el funcionamiento de la acción tutorial de la Facultad de Pedagogía, sin embargo era necesario desarrollar un análisis multivariado para ver la relación existente de los indicadores y determinar si realmente son significativos estadísticamente los datos obtenidos, para lo cual se procedió a realizar un análisis de correspondencia que tiene como finalidad el estudio de las relaciones de dependencia entre variables categóricas, presentadas en forma de una tabla de contingencia; considerando las variables que fueron utilizadas para este estudio fue factible manejar el análisis de correspondencia múltiple.

Para este análisis de correspondencia múltiple se analizaron las siguientes variables: periodo en curso (c), si era necesaria la tutoría (f), por qué es y no es necesaria la tutoría (g) si asisten a las sesiones tutoriales (h), el número de sesiones tutoriales que reciben (i), el espacio físico de las sesiones tutoriales es adecuado (k), difusión del horario y fechas programadas de las tutorías (l), capacidades del tutor (m), proporciona información el tutor con respecto a los servicios académicos-administrativos (n) y con respecto si el tutor proporciona información acerca de los programas de apoyo al estudiante (o); esto fue representado gráficamente en la Figura 4 (ver Anexo 5) donde se formaron grupos de relación entre las variables, conformada por la capacidad del tutor (m), proporciona información el tutor con respecto a los servicios académicos-administrativos (n), el espacio físico de las sesiones tutoriales es adecuado (k) y también se nota que la variable asiste a las sesiones tutoriales (h) está fuera de los grupos.

Presentación de resultados obtenidos respecto a la opinión de tutores

Al analizar la opinión de los tutores sobre si han recibido capacitación, la mayoría respondió estar de acuerdo, aunque algunos comentan que no han recibido capacitación por lo que están en desacuerdo, esto se aprecia en la Figura 3; también fue necesario conocer acerca de la comunicación que tienen los tutores con la coordinación, por lo que la mayoría respondió tener buena comunicación y algunos manifestaron que no es así, y esto da pie para indicar las posibles debilidades que puedan tener en el proceso de organización de la acción tutorial tal como se muestra en la Figura 5 (ver Anexo 6) donde el 33% está en desacuerdo en que la coordinación no organiza reuniones para programar las tutorías.

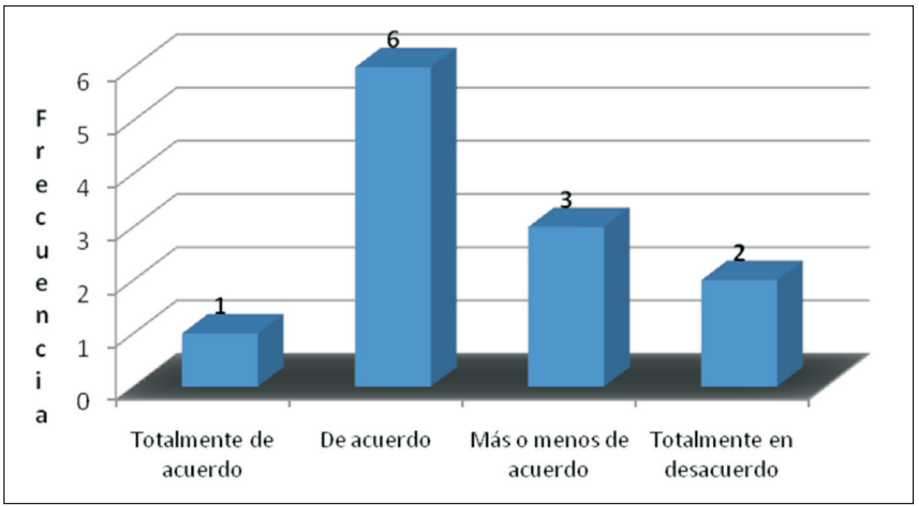

Figura 3. Opinión de los tutores si han recibido capacitación para ser tutor.

Siguiendo con la opinión de los tutores acerca de la organización de la tutoría, donde manifiestan que el espacio de las sesiones tutoriales son adecuadas, aunque también algunos indican que no es suficiente el espacio, así también mencionan que algunos tutores no conocen las instancias de la facultad y los servicios que prestan tal como se muestra en la Figura 6 (ver Anexo 6), por lo que esto afecta el apoyo hacia los tutorados para darles una información oportuna de acuerdo a sus necesidades.

Otra de las variables de interés de acuerdo al objetivo planteado en este estudio es con respecto a las razones por las que el tutorado abandona la tutoría, los tutores opinaron que es porque no requieren ningún tipo de apoyo o porque no es obligatorio y esto es una de las debilidades que es necesario mejorar para un mejor funcionamiento de la acción tutorial, para una mejor visualización ver Figura 7 (ver Anexo 6).

Finalmente era necesario conocer la opinión de los tutores acerca de la mejora de la tutoría académica, por lo que mencionaron algunas estrategias tales como: incentivar los tutorados, que sea obligatorio y evaluar con calificación, capacitación a tutores, etc., tal como se muestra en la Figura 4.

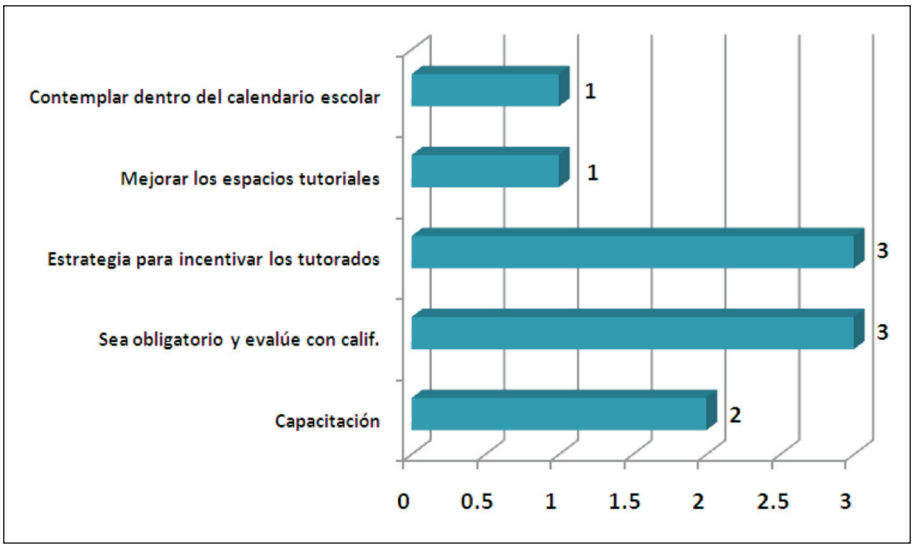

Figura 4. Distribución acerca de las sugerencias de mejora del programa de tutoría.

Con estos resultados presentados, permitió identificar las variables que influyen en la mejora continua del proceso de la acción tutorial, tanto de los tutores como tutorados, y de esta manera relacionar las variables en ambas opiniones que da como resultado una mejor estrategia para el apoyo de los tutorados y tutores.

Conclusión

Diagnosticar el funcionamiento de cualquier tipo de programa educativo es de suma importancia e interés para cualquier institución, ya que a través del diagnóstico se pueden detectar las necesidades de mejora, y esto es de gran interés ya que es necesario contar con la opinión de los que reciben dicho servicio; para el caso de la Facultad de Pedagogía con respecto al programa de tutorías las satisfacción del buen funcionamiento se refleja a través de los tutorados (alumnos), aunque también implica satisfacer las necesidades de los tutores que apoyan para este servicio.

Hablar de programa de tutorías es contar con un sistema que funcione y conecte adecuadamente todo lo que implica llevar a cabo correctamente el programa, y para este caso se diagnosticó la acción tutorial a través de los tutores y tutorados, para lo cual los resultados que arrojó dicho diagnóstico dan una visión preliminar de cómo está funcionando el programa que está implementado; se observó que cuenta con algunas necesidades requeridas tanto de los tutores como de los tutorados; con esta información se conformó un reporte que fue presentado en la dirección para considerar los puntos importantes de mejora a corto y mediano plazo.

También es importante resaltar que al inicio de este estudio no se tuvo algún documento de diagnóstico que haya sido realizado en la facultad por lo que fue de gran utilidad contar con esta información ya que sólo se tenían comentarios personales de los pros y contras en la coordinación, también se pudo observar que no existe un control de seguimiento sobre las necesidades requeridas del tutor para su acción tutorial, es decir un documento que mencione las acciones que hayan sido mejoradas, así como un control con respecto a los tutores que han apoyado a los tutorados en los problemas que puedan presentar en la instancia de la facultad, para identificar hacia qué tipo de capacitación requieren los tutores para un mejor desempeño.

Otro de los aspectos notados en esta investigación son las políticas y normativas que deben respetarse en la Universidad, lo que hace un poco difícil contar con una buena relación de comunicación entre tutores, y esto afecta una buena coordinación, organización y funcionamiento el programa de tutorías. Con los resultados arrojados en la investigación se pudo observar que realmente un porcentaje significativo de los tutorados conocen la finalidad del programa de tutorías, así como el apoyo que les brindan, aunque existen necesidades que aún son requeridas por los tutorados, en este caso la falta de capacitación del tutor para desempeñarse de manera productiva para el tutorado, por lo que esto afecta la calidad en los procesos del programa de tutorías.

Uno de los puntos significativos en este diagnóstico fue el estudio comparativo de la opinión de los tutores y tutorados con respecto a las necesidades del programa y las sugerencias de mejora para lo cual ambos coinciden en la falta de capacitación del tutor para ofrecer un mejor servicio en la acción tutorial, así como las estrategias para motivar a los tutorados y tutores a tomar con seriedad dicha acción, ya que los alumnos dejan de asistir por falta de obligatoriedad, así como por no contar con información relevante en cada sesión de tutoría.

Retomando la hipótesis planteada con la evaluación de la acción tutorial, se observan las áreas de oportunidad para la eficiencia del programa, en este caso es la falta de capacitación del tutor, así como analizar la estrategia factible para mejorar la seriedad del programa de tutorías entre tutores y tutorados; y con este diagnóstico se informó en la dirección del programa de tutorías de la Facultad de Pedagogía para tomar decisiones pertinentes, convocando una reunión entre los involucrados de este programa, donde se formó una lluvia de ideas que puede ponerse en marcha a corto y mediano plazo para su mejora.

Con respecto a los objetivos planteados en esta investigación se llegó a la conclusión de que la organización del programa de tutorías en la Facultad de Pedagogía no es del todo eficiente, ya que algunos tutorados mencionan que no cuentan con un tiempo disponible o suficiente para realizar la acción tutorial y esto es debido a la falta de formalidad del programa o seriedad; con lo que respecta al cumplimiento del objetivo establecido el programa se pudo observar que realmente los tutorados tienen conocimiento de la finalidad del programa, pero no se cumple de manera eficiente ya que no se le da importancia necesaria para la formación de los tutorados, así como el compromiso de parte de los tutorados y tutores, por lo que es necesario realizar una concientización tanto para tutores-tutorados, haciendo un curso-taller para impulsar el buen funcionamiento del programa.

A partir del diagnóstico realizado se pudo definir qué preguntas eran más primordiales para estudiar las estrategias pertinentes en su mejora, así también se dejó a la dirección la decisión de establecer un necesario control de calidad en los procesos que se lleva a cabo en este programa, ya que esto ayudaría a identificar de manera clara los pros y contras para su mejor funcionamiento, sin dejar atrás que la evaluación es parte de la mejora continua.

Referencias

Aguirre, S. A. (2002). *Barreras y deficiencias en el Proceso de Comunicación, en Administración de Organizaciones. Fundamentos y Aplicaciones*, Edición Pirámide, Madrid, pp. 363.

ANUIES. (2002). *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. ANUIES. Colección de Biblioteca de Educación Superior.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (1999). *La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo*. ANUIES, México

Bernasconi A. y R. F. *Informe Sobre la Educación Superior en Chile: 1980-2003*, Editorial Universitaria 2004.

Bolívar Antonio. (2008) Articulo "Los centros educativos como organizaciones que aprenden: una mirada crítica", en *Revista digital de Educación y Nuevas Tecnologías. Contexto Educativo*, año III núm. 18 http://contexto-educativo.com.ar/2001/4/nota-04.htm.

Brunilda González. (2008). "La Función tutorial a nivel superior", *Revista Virtual*, en http://www.udelas.ac.pa/portada.htm

Brigham, S. E. (1993), "TQM: Lessons we can learn from industry", en *Change*, May/June, 25 (3), pp. 42-48.

Cárdenas H. R. (1992). *Cómo lograr la calidad en bienes y servicios*, Limusa, Grupo Noriega Editores, México.

Cumming, T., Worley, C. (2001). *Organization development and change*. South Western College Publishing

Del Rincón Igea, B. (2000). *Tutorías personalizadas en la Universidad*. Cuenca: Ediciones de la Universidad Castilla-La Mancha.

Dias Sobrinho, José. (2006). "Acreditación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe", en *La Educación Superior en el Mundo 2007. Acreditación para la garantía de la calidad: ¿Qué está en juego?*, Tres, Joaquín y Sanyal, Bikas C. (eds.), Global University Network for Innovation (GUNI/UNESCO, Ediciones Mundi-Prensa: Madrid/Barcelona.

Didriksson, A. (1998). *Escenarios de la Educación Superior 2005*, Centro de estudios sobre la Universidad, Universidad Nacional de México, México, 1998.

Didou Aupetit, S., *et al.* (2005). *La comercialización de los servicios. Retos y oportunidades para las instituciones de educación superior*, ANUIES, México.

Elton, L. "University Teaching: A Professional Model for Quality and Excellence". Ponencia en la *Conferencia Quality by Degrees*, efectuada en Aston University, 1992.

Espinoza O, González Luis Eduardo, *et al.* (1994). *Manual de autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y procedimientos*. Santiago, CINDA, pp. 15-22.

Etxeberría, Juan, E. García *et al.*, (1995). *Análisis de datos y texto*, Ediciones Ra-Ma, Madrid.

Feigenbaum V. A. (1997). *Control total de calidad*, 3ra. ed., CECSSA, México, 1997.

——— (1983). *Total Quality Control*, 3ra. ed., McGraw-Hill, Inc., New York.

——— (1997). *Control Total de la Calidad*, 3ra. ed., CECSA, México, pp. 84.

Facultad de Química, (2000). *Calidad en la Educación Superior II. Programa de Apoyo a Proyectos Institucionales de Mejoramiento de Enseñanza*, TOFFER S. A., México.

Fernández, L. N. (2004). "Hacia la convergencia de los sistemas de educación superior en América Latina", en *Revista Iberoamericana de Educación*, núm. 35, España, Organización de los Estados Iberoamericanos. (En línea). Disponible en http://www.rieoei.org/rie35a02.htm

García, G. C. (2000). *Comparative higher education in Latin America. Quantitative aspects*, Caracas, UNESCO/IESALC.

Gairín, J. *et al.* (2004). "La tutoría académica en el escenario europeo de Educación Superior", en *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18, 66-77.
Gutiérrez M. (2001). *Administración para la Calidad. Conceptos Administrativos del control Total de Calidad, en Organismos Interfuncionales. La Calidad Primero*, Limusa, Grupo Noriega Editores, México, p. 191.
Harvey y Burrows, (1992). "A Empowering Students", *New Academic*, Vol. 1, N° 3.
Harvey, L. y Green, D. (1993) Defining Quality. Assessment and Evaluation in Higher Education, 18(1), pp. 9-34.
Hernández, R. K. I. (2006). *La administración educativa: factor de calidad y eficiencia en las instituciones de educación superior*, Tesina, México, Xalapa.
Hernández, Z. L. (2006). Zamora, Mata G. *La gestión escolar como estrategia que incide en la calidad de la educación superior*, Universidad Veracruzana, Tesina, México, Xalapa.
http://www.ince.mec.es/cumbre/ (2006). *Programa Evaluación de la calidad de la educación*.
http://www.unesco.cl/medios/biblioteca/documentos/ (2004). Medina Rivilla, "Evaluación del Docente Universitario: una Visión Institucional".
http://www.uv.mx/universo/271/reportaje/reportaje.htm, 2009.
http://www.tdx.cbuc.es/TESIS_URV/AVAILABLE/TDX-0401104-093703//C)Elproblema.pdf, 2009
http://www.uv.mx/dgda/tutorias/academicos/queson.html, 2009.
Joseph, R. J. (1996). *TQM Cómo Implementarlo. Aprender a Administrar la Calidad Total*, CESCA, México.
Lewis R. G. & Smith D. H., (1994). *Total Quality in Higher Education*, St Lucie Press, Florida.
Magaña Echeverría, Martha Alicia (2008). *Impacto de la tutoría en el indicador Tasa de retención. El caso de la Universidad de Colima*, http://148.213 .1.36/saestuc2/Encuentro/PDF/223.pdf, p. 2.
Muñoz S. A., Pérez M. R. (1989). *Modelos de Organización Escolar*, CINCEL, Madrid.
Müch G. (1991). *Fundamentos de la Administración*, Editorial Trillas, México, p. 55.
Martin B. M. (coord.) *et al.*, (2002). *Planificación de Centros Educativos. Organización y Calidad*, Praxis, España.
Programas Institucionales de Tutoría, (2000) Biblioteca de la Educación Superior, serie Investigaciones, ANUIES, México, p. 43 .
Programa de Apoyo a Proyectos Institucionales de Mejoramiento de la Enseñanza (2002), Facultad de Química, en Calidad en la Educación Superior, Editorial Toffer, México, p. 235.
Paúl, J. (1997). "¿Qué es un Sistema de Calidad?", en *Gestión de la calidad total. Un texto introductorio*, Prentice-Hall, Madrid, p. 242.
Sánchez, B. I. (1996). La Mejora del Proceso Administrativo-Educativo en una Institución de Enseñanza Tecnológica, Monografía, Universidad Veracruzana, México, Nogales.
Sosa Pulido, (2003). *Manual de Calidad Total para Operarios*, en Administración por Calidad, Limusa, Noriega, México, p. 29.
Shein E. H. (1972). *Psicología de la organización*, Prentice-Hall, Madrid.
UABC (2002). *Lineamientos para la programación y operación de las tutorías*. UABC, México.
Torres, C. M. y Luchéis, N. (2000). IV Jornadas de Educación a distancia MERCOSUR/sul, "Educación a distancia: Calidad, equidad y desarrollo", Buenos Aires.
Valdez Rivera, Salvador. (1998). *Diagnóstico Empresarial. Método para identificar, resolver y controlar problemas en las empresas*, Trillas, México.

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1.
Descripción de variables utilizadas en el estudio de tutorados

Tabla 1. Descripción de variables y escalas de medición utilizados en el estudio de los tutorados

CÓDIGO	*ESCALA*	*VALORES*
Edad	Cuantitativa y Continua	> 19
Sexo	Nominal y dicotómica	1: Masculino 2: Femenino
Período en curso	Ordinal	1: Cuarto 2: Sexto 3: Octavo
No. de créditos que lleva	Ordinal	1: Mínima 2: Mediana 3: Máxima
Necesidad de la tutoría	Nominal	1: Sí 2: No
Sesiones tutoriales	Nominal	1: Individual 2: Grupal 3: Internet
Espacios físicos de la sesión tutorial	Nominal	1: Sí 2: No
Difusión de la tutoría	Ordinal	1: Inadecuado 2: Poco adecuado 3: Adecuado 4: Muy adecuado
Capacidades del tutor	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Información que proporciona el tutor	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Propicia autonomía el tutor	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Orienta la metodología o técnica de estudio el tutor	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo

(Tabla 1). Continuación

CÓDIGO	*ESCALA*	*VALORES*
Interés del tutor	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Localización del tutor	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Dejaste de asistir la sesión tutorial	Nominal	1: Sí 2: No
Satisfacción de la tutoría	Nominal	1: Sí 2: No
Ambiente de confianza del tutor	Ordinal	1: Nunca 2: Algunas veces 3: La mayoría de las veces 4: Siempre
Recomendar al tutor	Nominal	1: Sí 2: No
Mejoras para el tutor	Nominal	1: Capacitación 2: Interés a la tutoría 3: Información de los acontecimientos relevantes 4: Respetar los horarios de sesiones
Sugerencia del programa de tutoría	Nominal	1: Capacitación a los tutores 2: Seriedad en el programa 3: Obligatoriedad a los tutorados 4: Interés en los tutores

Anexo 2.
Descripción de variables utilizadas en el estudio de tutores

Tabla 2. Descripción de variables y escalas de medición utilizados en el estudio de los tutores

CÓDIGO	*ESCALA*	*VALORES*
Edad	Cuantitativa	> 19
Sexo	Nominal	1: Masculino 2: Femenino
Antigüedad como tutor en la Facultad	Cuantitativa	Más de 2 años
Tipo de contratación	Ordinal	1: Tiempo completo 2: Por horas 3: Cubriendo interinato
Capacitación para ser tutor	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Comunicación en la coordinación	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
La coordinación organiza reuniones	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Realiza programación de las actividades tutoriales	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Espacio disponible de tiempo para la sesión tutorial	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Espacio físico para la sesión tutorial	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo

Tabla 2. Continuación

CÓDIGO	*ESCALA*	*VALORES*
Orienta a los tutorados elección EE	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Vigila la carga crediticia de los tutorados	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Proporciona información de servicios académico-administrativo	Ordinal	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Más o menos de acuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Interés de los tutorados	Nominal	1: Sí 2: No 3: Otro_____
Dificultad de los tutorados	Nominal	1: Sí 2: No
Causas de abandono tutorial	Nominal	1: No le interesa 2: No es obligatorio 3: No cuenta con valor crediticio 4: No tiene tiempo
Sugerencia del programa de tutoría	Nominal	1: Capacitación a los tutores 2: Seriedad en el programa 3: Obligatoriedad a los tutorados 4: Interés en los tutores

Anexo 3. Cuestionario aplicado para tutorados

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
FACULTAD DE PEDAGOGÍA

Cuestionario para valorar el Servicio de Tutorías en la Facultad de Pedagogía

El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer el quehacer tutorial de tu tutor académico durante tu trayectoria escolar, para retroalimentar y mejorar la Tutoría. Se te solicita responder de manera sincera y respetuosa. El manejo de la información es totalmente confidencial.

No. de Folio _____

DATOS GENERALES:

1. Edad ( )
2. Sexo 1. M ( ) 2. F ( )
3. Periodo que cursas: _____
4. Número de créditos que llevas en este semestre:
   1. Mínima ( ) 2. Mediana ( ) 3. Máxima ( )
5. ¿Trabajas?
   1. Sí ( ) 2. No ( )

Marca con una X en las preguntas cerradas y contesta brevemente en las preguntas abiertas.

6. Menciona algunos de los objetivos de la tutoría académica

_____

_____

7. ¿Consideras necesaria la tutoría académica?
   1. Sí ( ) por qué: _____
   2. No ( ) por qué: _____

8. ¿Cómo son tus sesiones tutoriales?
   1. Individual ( ) 2. Grupal ( ) 3. Internet ( )

9. ¿Cuántas sesiones de tutoría recibes durante el semestre?

_____

10. ¿Consideras que los espacios físicos disponibles para tus sesiones tutoriales son adecuados?
    1. Sí ( ) por qué: _____
    2. No ( ) por qué: _____

11. ¿Cuáles son los puntos que se abordan en las sesiones tutoriales?

_____

_____

_____

12. ¿Cómo consideras la difusión de los horarios y fechas programadas para tu asesoría tutorial?

1. Inadecuado ( ) 2. Poco adecuado ( ) 3. Adecuado ( ) 4. Muy adecuado ( )

Tu tutor:	**1. Totalmente de acuerdo**	**2. De acuerdo**	**3. Más o menos de acuerdo**	**4. En desacuerdo**	**5. Totalmente en desacuerdo**
13. tiene capacidades y habilidades para desarrollar esta actividad tutorial	( )	( )	( )	( )	( )
14. te ha proporcionado información con respecto a los servicios académico-administrativos (proceso de inscripción, elección de experiencias educativas)	( )	( )	( )	( )	( )
15. te ha proporcionado información con respecto a los programas de apoyo al estudiante (becas, proyectos de vinculación e investigación, programas culturales, etc.)	( )	( )	( )	( )	( )
16. propicia tu autonomía; es decir, eres tú quien debe responsabilizarse de las decisiones que tomes.	( )	( )	( )	( )	( )
17. te orienta en la metodología y técnicas de estudio.	( )	( )	( )	( )	( )
18. muestra interés en apoyarte en tu proceso de superación personal	( )	( )	( )	( )	( )
19. es fácil de localizarlo	( )	( )	( )	( )	( )

20. ¿Dejaste de asistir a tus sesiones de tutoría?

1. Sí ( ) Causas: a. No me interesa ( ) c. El tutor no tiene tiempo ( )
b. Considero que no me hace falta ( ) d. Otro _____

2. No ( )

21. ¿Qué alternativas te ofrece la escuela si tu tutor no asiste?

1. ( ) Acudir con otro tutor
2. ( ) Desconozco las alternativas
3. ( ) Otro _____

22. ¿Es satisfactorio para ti el programa de tutoría?

1. Sí ( ) por qué: _____
2. No ( ) por qué: _____

23. ¿Has solicitado cambio de tutor?

1. Sí ( ) Causas: _____
2. No ( ) _____

24. ¿Tu tutor crea un ambiente de confianza, entre tutorados, mostrándose accesible?

1. Nunca ( ) 2. Raras veces ( ) 3. Algunas Veces ( ) 4. La mayoría de veces ( ) 5. Siempre ( )

25. ¿Recomendarías tu tutor a otro compañero?

1. Sí ( ) _____
2. No ( ) por qué: _____

26. ¿Qué crees que necesita tu tutor para ejercer su función con mejores resultados?

_____

_____

27. Alguna sugerencia en relación para mejorar el quehacer del tutor y la coordinación:

_____

_____

Gracias por tu colaboración.

Anexo 4. Cuestionario aplicado para tutores

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
FACULTAD DE PEDAGOGÍA

Cuestionario de autoevaluación del desempeño del tutor.

El presente instrumento tiene la finalidad de autoevaluar su desempeño como tutor con la finalidad de mejorar el Programa de Tutorías, del cual se le solicita responder de manera objetiva, sincera y respetuosa. El manejo de la información es totalmente confidencial.

DATOS GENERALES:

1. Edad ( )
2. Sexo 1. M ( ) 2. F ( )
3. Antigüedad como docente en la universidad:
4. Antigüedad como tutor en la universidad:
5. Tipo de contratación:

Marca con una X en las preguntas cerradas y contesta brevemente en las preguntas abiertas.

Tú tutor:	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Más o menos de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6. He recibido capacitación para ser tutor	( )	( )	( )	( )	( )
7. Mantengo buena comunicación con la coordinación de tutorías de la Facultad	( )	( )	( )	( )	( )
8. La coordinación de tutorías organiza reuniones para la planeación de la tutoría	( )	( )	( )	( )	( )
9. Realizó la programación y prepara-ción de las actividades tutoriales	( )	( )	( )	( )	( )
10. Cuento con espacio de tiempo disponible para atender los tutorados	( )	( )	( )	( )	( )
11. Conozco las instancias de la facultad y los servicios que ofrece cada una de ellas por si su tutorado lo requiere	( )	( )	( )	( )	( )
12. El lugar en el que realizo las sesiones tutoriales es adecuado	( )	( )	( )	( )	( )

13. He orientado a los tutorados acerca de la elección de sus experiencias educativas					
14. Durante la asesoría para la elección de las experiencias educativas, vigilo la carga crediticia de los tutorados					
15. He proporcionado a los tutorados la información acerca de los servicios académicos-administrativos y programas de apoyo al estudiante					
16. Dispongo de recursos suficientes y adecuados para le realización de su acción tutorial (guías, planes y programas, fichas para cada estudiante)					

Por favor conteste brevemente las siguientes preguntas:

17. Motivo(s) por el(los) que usted participa en el programa de tutorías:

_____

_____

_____

18. ¿Qué tipo de conocimientos debe poseer el tutor para realizar una acción tutorial de calidad?

_____

_____

_____

19. ¿Cuántos tutorados atiende actualmente y de que períodos?

_____

_____

_____

20. Mencione algunos objetivos del programa de tutorías en el MEIF en el que participa:

_____

_____

_____

20. ¿Ha tenido tutorandos que han cambiado de tutor?

1. Sí ( ) Alguna de las causas: _____

2. No ( )

22. ¿Los tutorados muestran interés en las tutorías?

1. Sí ( ) 2. No ( ) 3. Otro. Especifique _____

23. Mencione alguna dificultad común que han presentado los tutorados:

_____

_____

_____

24. Mencione algunas de la causas por las que los tutorados abandonan la tutoría:

_____

_____

_____

25. Alguna sugerencia para mejorar el programa de tutorías:

_____

_____

_____

Gracias por su colaboración.

Anexo 5. Presentación de resultados de la acción tutorial

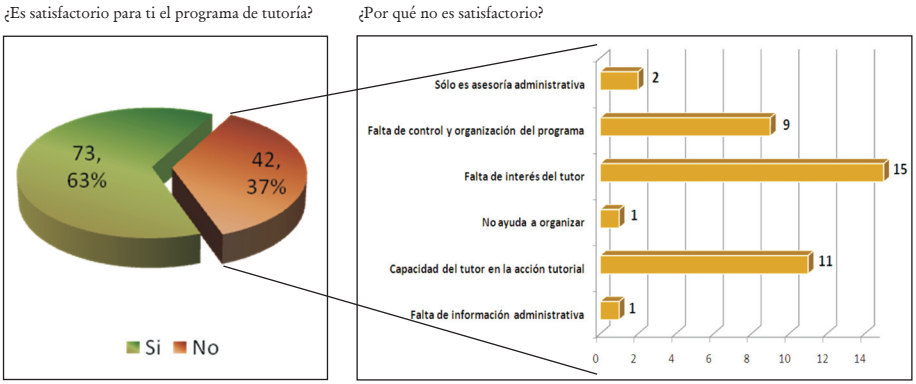

Figura 1. Porcentaje de alumnos que opinaron acerca de la satisfacción de tutoría y por qué no es satisfactorio

Tabla 2. Matriz de correlación simple entre la capacidad y habilidad del tutor-tutorado y el interés de apoyar al tutorado y localización del tutor.

Variable	*Capacidad y habilidad del tutor*	*Interés de apoyar al tutorado*	*Localización del tutor*
Capacidad y habilidad del tutor	1.000000	0.691440	0.654369
Interés de apoyar al tutorado	0.691440	1.000000	0.597453
Localización del tutor	0.654369	0.597453	1.000000

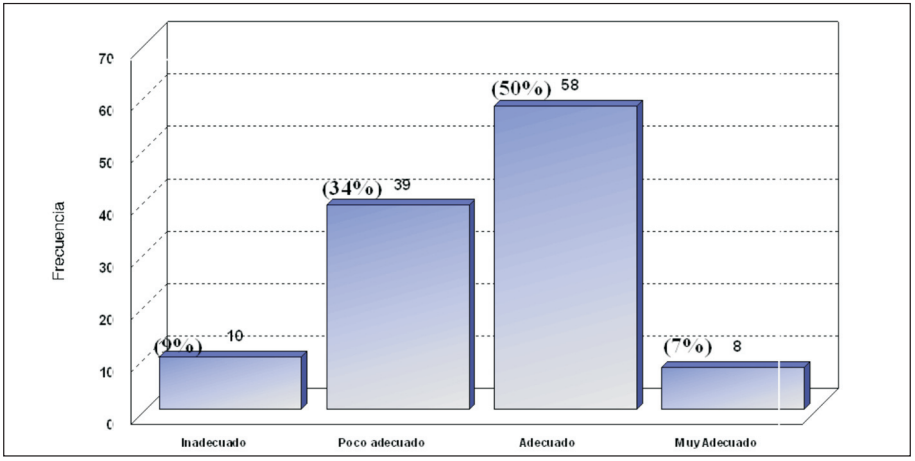

Figura 2. Opinión de los tutorados respecto a la difusión de los horarios y fechas programadas de las tutorías.

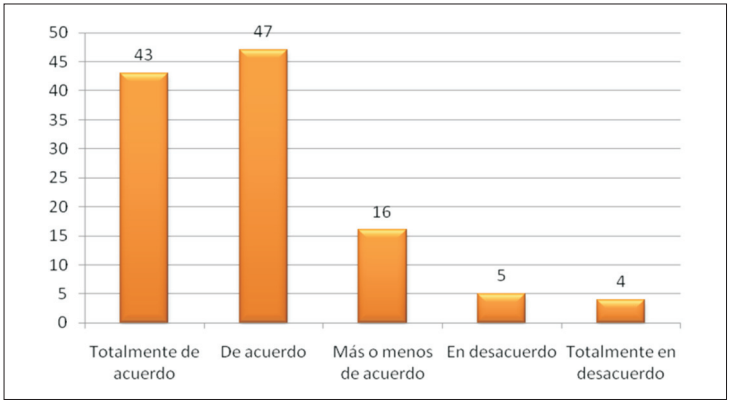

Figura 3. Distribución acerca de si el tutor propicia autonomía, es decir el tutorado es quien se responsabiliza en la toma de decisiones.

Tabla 3. Distribución del periodo en curso y las sugerencias para ejercer mejor su función del tutor

Sugerencias de mejora/ Período	*Tutorías personalizadas*	*Interés en apoyo*	*Brindar confianza*	*Conocimiento e información*	*Habilidades prácticas*	*Facilidad para localizar*	*Accesible*	*Respetar horario establecido*
4	2	7	1	5	1	0	1	2
6	3	8	1	5	1	0	0	0
8	0	5	0	2	0	1	3	0

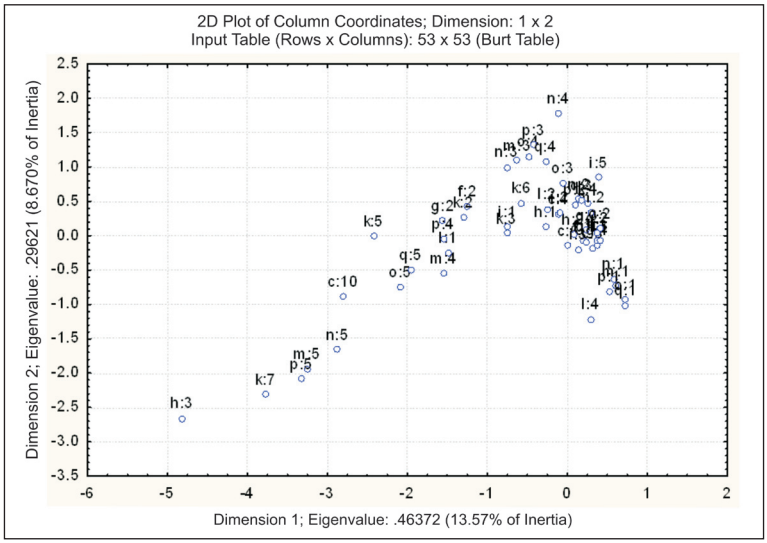

Figura 4. Distribución de las variables que están relacionadas de acuerdo con el análisis de correspondencia.

Anexo 6. Resultados de la entrevista con los tutores

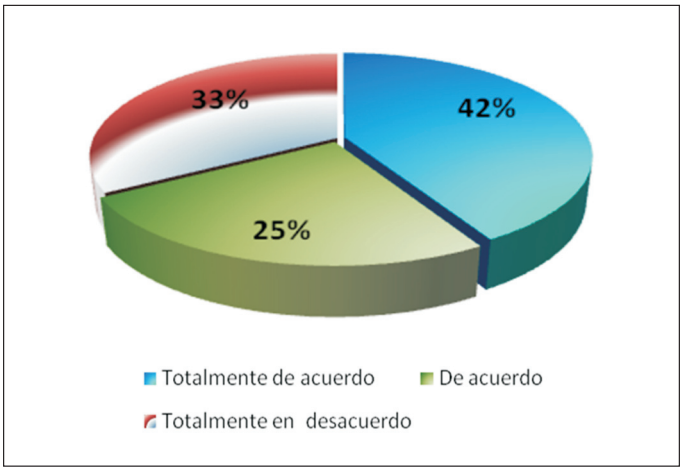

Figura 5. Porcentaje de tutores que opinan si organiza reuniones la coordinación.

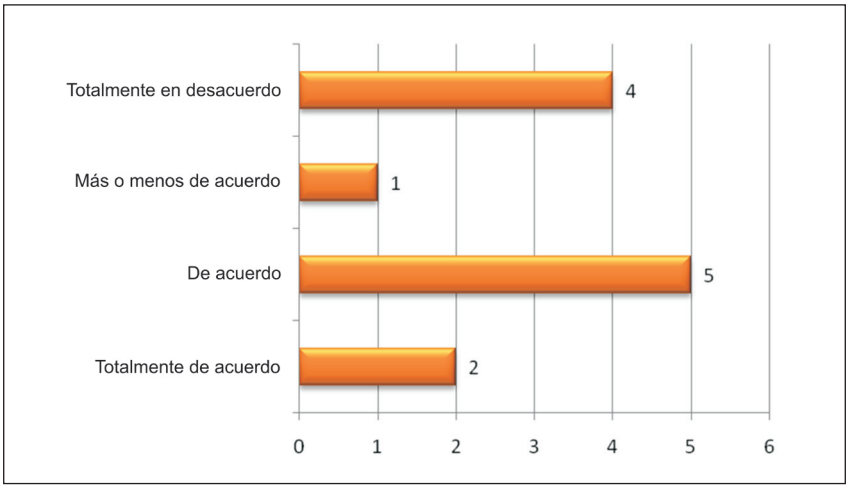

Figura 6. Distribución acerca del tutor si conoce las instancias de la facultad y los servicios que ofrece cada una de ellas.

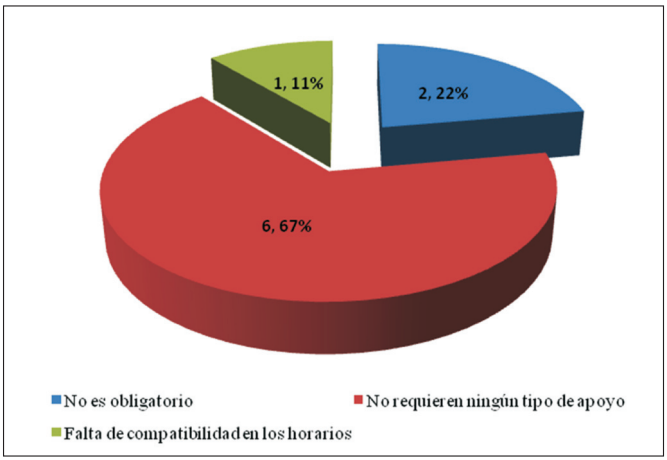

Figura 7. Porcentaje acerca de las causas por las que abandonan las sesiones tutoriales los tutorados.

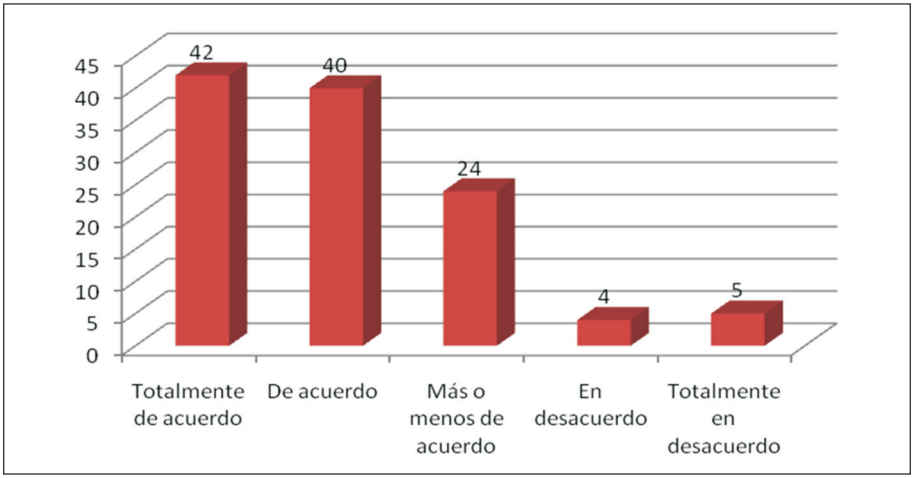

Figura 8. El tutor tiene capacidades y habilidades para desarrollar esta actividad tutorial.

UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Dr. Raúl Arias Lovillo
Rector

Dr. Porfirio Carrillo Castilla
Secretario Académico

C.P. Ma. Antonieta Salvatori Bronca
Sria. de Administración y Finanzas

UNIVERSIDAD VERACRUZANA INTERCULTURAL

Dr. Sergio Téllez Galván
Director

Dr. Arturo García Niño
Secretario

Mtra. Carmen Laura Gutiérrez Cinta
Administradora

Raymundo Aguilera Cordova
Coordinación editorial

Emma Mora Pablo
Formación

Javier Olavarrieta Marenco
Revisión