



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**  
**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**

**SEDUC**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



**UNIDAD UPN 041**

**“María Lavalle Urbina”**

**Programa Institucional De Tutorías Del Instituto Tecnológico  
Superior De Escárcega**

**Imelda Yudith Ramírez Pool**

**San Francisco de Campeche, Campeche, México, 2019**



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**  
**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**

**SEDUC**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



**UNIDAD UPN 041**

**“María Lavalle Urbina”**

**Programa Institucional De Tutorías Del Instituto Tecnológico  
Superior De Escárcega**

**Imelda Yudith Ramírez Pool**

**Tesis presentada para obtener el grado de  
Maestría en Gestión Educativa**

**San Francisco de Campeche, Campeche, México, 2019**

## DICTAMEN



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
UNIDAD UPN 041  
"MARÍA LAVALLE URBINA"  
CAMPECHE

### DICTAMEN PARA LA OBTENCIÓN DE GRADO

San Francisco de Campeche, Cam., 20 de diciembre de 2019.

**C. IMELDA YUDITH RAMÍREZ POOL**  
**PRESENTE.**

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Titulación de esta Unidad, y como resultado del análisis realizado a su trabajo titulado: "Programa Institucional de Tutorías del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega", asesorado por la Dra. Laura García Domínguez, manifiesto a usted que reúne los requisitos académicos establecidos por la institución para aspirar al grado de Maestro en Gestión Educativa.

Por lo anterior, se dictamina favorablemente su trabajo y se le autoriza a presentar su examen correspondiente.

Atentamente  
"Educar para Transformar"



*[Handwritten Signature]*  
M. en C. **Jose Guadalupe Cruz Romero**  
Presidente de la Comisión de Titulación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
UNIDAD UPN 041  
CAMPECHE  
CLAVE: 04DUP0030

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a todos aquellos estudiantes y docentes que incursionan en la aventura de la educación, con la intención que la información contenida en este documento sirva para la mejora de las tutorías en todas las instituciones educativas que toman el reto de la implementación del Programa Institucional de Tutorías (PIT).

Al Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, para fortalecer los cimientos del PIT, y crear un ambiente armónico entre los tutores y tutorados, para seguir ofreciendo una educación integral y de calidad.

Dedico de manera especial a mi esposo Jorge, a mis hijas, Brisa, Lluvia y Marysol, muestra de la tenacidad, dedición y mucho amor.

## AGRADECIMIENTO

Primero que nada, agradezco a Dios por prestarme vida para iniciar y concluir este Maestría, así como a mis hijas por darme el tiempo y espacio para el desarrollo de este documento.

A mis padres, Manuel y Fanny, porque sin ellos no sería la persona que soy ahora, por el sacrificio realizado en el pasado, pero sobre todo por el amor y apoyo incondicional en el presente.

A mi casa *alma mater*, el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, por darme la oportunidad de desempeñarme en tan noble función en el Departamento de Desarrollo Académico, el cual me ha dado la oportunidad de crecer, mejorar, pero sobre todo por permitirme el desarrollo de esta investigación, así como la Coordinación de tutorías, tutores y tutorados.

A la Dra. Laura García Domínguez, agradezco su entusiasmo, motivación y sobre todo por transmitir sus conocimientos sin celo alguno, al Dr. Maximiliano Vanoye Eligio, por sus consejos, opinión y conocimiento aportado a esta investigación.

Por último, y no menos importante a mí esposo Jorge, gran hombre virtuoso, lleno de paciencia, amor, animo, palabras sabias que confortan en momentos de flaquear, gracias por cuidar y atender a nuestras hijas en cada momento de mi desarrollo y preparación profesional.

## RESUMEN

El Programa Institucional de Tutorías (PIT) es una de las estrategias a nivel nacional empleada para abatir las circunstancias que generan el rezago educativo, y con ello lograr un impacto positivo en el aprovechamiento escolar.

Se considera que el tutor y el tutorado son los principales actores del PIT, se hace indispensable conocer la opinión sobre la operatividad del programa, este documento presenta la metodología propuesta por el programa Institucional de tutorías para conocer la percepción y sentir de tutores y tutorados del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, ubicado en el municipio del mismo nombre en el Campeche.

La evaluación y medición de cualquier proceso o actividad, es considerada como una acción indispensable para conocer la funcionalidad, pero sobre todo para la toma de decisiones en función a los resultados, se presenta un contraste de la situación en la que se encuentra el PIT, empleando dos instrumentos de evaluación contenidos en el Manual de Tutor del Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos (SNIT).

El primer instrumento de evaluación fue dirigido a tutores aportando información sobre herramientas, disponibilidad, comunicación, tiempo con los que cuentan estos; el segundo instrumento fue dirigido a los tutorados abordando aspectos de cómo el tutor ejerce la acción tutorial, dando la oportunidad de que las dos figuras principales del PIT externen su opinión al respecto, mismas que sirvieron para del diseño y

planteamiento de estrategias para mejorar el desempeño del tutor y los procesos administrativos del Programa.

Como resultado de esta investigación los tutorados externan la aceptabilidad del PIT, señalando la empatía y confianza que existe con los tutores, sin embargo, también externan que no reciben suficiente información sobre aspectos académicos. Los tutores por su parte, muestran una gran insatisfacción en temáticas como la programación de actividades, los espacios para realización de la acción tutorial, siendo el más significativo, el poco tiempo que tienen para preparar las actividades de tutorías, por lo que, este trabajo establece recomendaciones ante esta situación.

## **ABSTRACT**

The Institutional Tutoring Program (PIT) is one of the strategies at the national level used to reduce the circumstances that generate the educational lag, and thereby achieve a positive impact on school achievement.

It is considered that the tutor and the tutor are the main actors of the PIT, it is essential to know the opinion on the operability of the program, this document presents the methodology proposed by the Institutional tutoring program to know the perception and feel of tutors and tutors of the Higher Technological Institute of Escárcega, located in the municipality of the same name in Campeche.

The evaluation and measurement of any process or activity, is considered as an indispensable action to know the functionality, but above all for decision-making based on the results, there is a contrast of the situation in which the PIT is located, using two evaluation instruments contained in the Tutorial Manual of the National System of Technological Institutes (SNIT).

The first evaluation instrument was addressed to tutors providing information on tools, availability, communication, time that they have; The second instrument was addressed to the tutors addressing aspects of how the tutor exercises the tutorial action, giving the opportunity for the two main figures of the PIT to express their opinion in this regard, which served to design and plan strategies to improve performance of the tutor and the administrative processes of the Program.

As a result of this research, the tutorates express the acceptability of the PIT, pointing out the empathy and trust that exists with the tutors, however, they also

express that they do not receive enough information about academic aspects. The tutors, for their part, show great dissatisfaction in topics such as the programming of activities, the spaces for carrying out the tutorial action, being the most significant, the little time they have to prepare the tutoring activities, so, this work It establishes recommendations in this situation.

## ÍNDICE GENERAL

	Página
<b>DICTAMEN.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL.....</b>	<b>x</b>
<b>LISTA DE FIGURAS.....</b>	<b>xiii</b>
<b>LISTA DE TABLAS.....</b>	<b>xvi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1. Descripción de la situación problema.....	3
1.2. Pregunta de investigación .....	5
1.3. Objetivos.....	6
1.4. Justificación o importancia del estudio.....	7
1.5. Hipótesis.....	8
<b>Capítulo 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1. Marco Conceptual.....	11
2.1.1. La Educación Superior.....	11

2.1.2. Tutoría.....	14
2.1.3. Tutor.....	25
2.1.4. Tutorado y sus Necesidades.....	28
2.1.5. Personalidad del Tutor.....	30
2.1.6. Selección del Tutor.....	35
2.1.7. Funciones del Tutor.....	38
<b>2.2. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>45</b>
2.2.1. La Implementación del PIT en la Educación Superior....	45
2.2.2. El PIT en los Institutos Tecnológicos de México.....	55
<b>2.3. MARCO CONTEXTUAL.....</b>	<b>57</b>
2.3.1. La educación Superior Tecnológica.....	57
2.3.2. El Instituto Tecnológico Superior de Escárcega.....	61
2.3.3. El PIT en el ITSE.....	62
2.3.4. Políticas de Operación de las Tutorías en el ITSE.....	63
2.3.5. Funciones del Tutor en el ITSE.....	64
<b>Capítulo 3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>66</b>
3.1. Tipo de estudio .....	66
3.2 Ubicación y tiempo de estudio.....	68
3.3 Sujetos o participantes.....	69
3.3.1. Población.....	69
3.3.2. Muestra.....	69
3.4 Instrumentos para acopio de la información.....	70

3.5 Procedimientos.....	71
<b>Capítulo 4. RESULTADOS, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>73</b>
4.1 Análisis de los resultados .....	73
4.1.1. Resultados de la encuesta para tutorados.....	74
4.1.1.1. Dimensión 1: Empatía.....	74
4.1.1.2. Dimensión 2: Orientación.....	78
4.1.1.3. Dimensión 3: Disponibilidad.....	81
4.1.1.4. Dimensión 4: Acción Tutorial.....	83
4.1.1.5. Dimensión 5: Recomendaciones.....	89
4.1.2. Resultados de encuesta aplicada a tutores.....	93
4.1.2.1. Dimensión 1: Capacitación.....	93
4.1.2.2. Dimensión 2: Ambiente .....	93
4.1.2.3. Dimensión 3: Desempeño .....	98
4.1.2.4.- Dimensión 4: Recomendaciones.....	101
4.2 Discusión.....	104
4.3 Conclusiones.....	108
4.4 Recomendaciones.....	110
<b>REFERENCIAS</b>	<b>113</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>124</b>

## LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Opinión de los tutorados en la generación de confianza y buena comunicación con todo el grupo .....	74
Figura 2. Opinión de los tutorados acerca del agrado de la sesión de tutoría .....	75
Figura 3. Opinión del tutorado respecto a que ha ser escuchado con atención por su tutor.....	76
Figura 4. Opinión de los tutorados respecto al interés que muestras los tutores al requerir una consulta.....	76
Figura 5. Opinión de los alumnos del trato del tutor.....	77
Figura 6. Opinión de los tutorados sobre la información recibida sobre el PIT.....	78
Figura 7. Opinión de los tutorados sobre la información que recibe para realizar trámites escolares.....	79
Figura 8. Percepción de los tutorados respecto a si se le proporciona información sobre los apoyos que requiere.....	79
Figura 9. Opinión de los tutorados respecto a recibir información sobre asesorías académicas que ofrecen los docentes de su licenciatura. ....	80
Figura 10. Opinión de los tutorados respecto a la localización del tutor en cualquier momento de su horario laboral.....	81
Figura 11. Opinión de los tutorados respecto conocer el horario y localización del tutor al inicio del semestre.....	82
Figura 12. Opinión de los tutorados respecto conocer el horario y localización del tutor al inicio del semestre.....	82
Figura 13. Respuesta de tutorados conforme a la información y orientación que apoye a su área personal que proporciona el tutor...	83

Figura 14. Percepción de los tutorados respecto a la adecuada canalización por parte del tutor al momento de presentar algún problema.....	84
Figura 15. Opinión de los tutorados del seguimiento a los tutorados que ha canalizado.....	85
Figura 16. Opinión de los tutorados sobre si el tutor cuenta con las herramientas para desempeñar su función.....	85
Figura 17. Opinión de los tutorados de la programación de las sesiones considerando sus tiempos disponibles.....	86
Figura 18. Opinión de los tutorados de la planeación de las sesiones individuales y grupales.....	87
Figura 19. Percepción de los tutorados respecto a que si el tutor respeta tiempos en la sesiones.....	88
Figura 20. Percepción de los tutorados respecto a la planeación, ejecución y evaluación de la acción tutorial.....	89
Figura 21. Opinión de los tutores respecto al PIT.....	91
Figura 22. Recomendaciones de los tutorados referente a las sesiones de tutorías.....	91
Figura 23. Percepción de los tutores sobre la información que tiene del PIT.....	93
Figura 24. Opinión de tutores referente a si recibe la capacitación necesaria para ejercer tutorías.....	94
Figura 25. Opinión de tutores respecto a la actualización permanente que se les proporciona referente al PIT.....	95
Figura 26. Opinión de tutores sobre las facilidades que se les proporciona para ejercer el PIT.....	95
Figura 27. Opinión de tutores sobre la asistencia de los tutorados a las actividades de apoyo y cursos de mejora.....	96
Figura 28. Opinión de tutores respecto a la comunicación que existe entre el Coordinador de Tutorías.....	97

Figura 29. Opinión de tutores respecto a si el espacio donde se ejecuta la acción tutorial es agradable y posee con los requerimientos necesarios.....	98
Figura 30. Opinión de tutores respecto a la canalización a otras instancias. ....	99
Figura 31. Opinión de tutores referente a si cuenta con los instrumentos para identificar las necesidades de los tutorados.....	100
Figura 32. Opinión de tutores referente comunicación y relación interpersonal con los tutorados.....	100
Figura 33. Opinión de tutores respecto a si el tiempo que tienen es suficiente para preparar las actividades de tutorías.....	101
Figura 34. Opinión de tutores referente a los cursos que sugieren se les impartan.....	102
Figura 35. Sugerencias de tutores ante el PIT.....	102

**LISTA DE TABLAS**

	Página
Tabla 1. Concepto de Tutorías.....	124
Tabla 2. Matriz de Responsabilidades.....	125
Tabla 3. Instrumento de Evaluación de Tutorados.....	129
Tabla 4. Instrumento de Evaluación de Tutores.....	131
Tabla 5. Resumen de resultados del instrumento de evaluación del tutorado .....	132
Tabla 6. Resumen de resultados del instrumento de evaluación del Tutor.....	133

## INTRODUCCIÓN

La deserción, índice de reprobación y rezago educativo, son aspectos que requieren procesos de evaluación por lo que se han diseñado e implementado diversas acciones a nivel nacional, hoy en día, el abandono escolar es uno de los principales problemas presentes en las instituciones educativas de todos los niveles educativos, se está perdiendo el interés por la preparación profesional y la adquisición de conocimientos.

En el capítulo I se detalla la problemática del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega (ITSE) referente al abandono escolar y la implementación del Programa Institucional de Tutorías (PIT), mismo que hasta el momento no se ha evaluado, en especial en su funcionalidad y operatividad a partir de la opinión de tutores y tutorados, quienes viven día a día esta interacción de comunicación para el desarrollo tutor y el alumno.

Mientras que en el capítulo II se describe las conceptualizaciones de las principales acciones y actores que permiten la implementación del Programa Institucional de Tutorías, así como el contexto de las tutorías en el nivel superior a nivel internacional, nacional y local, mostrando los alcancen que han tenido otras investigaciones respecto a la implementación y desarrollo de las tutorías.

En el capítulo III se plasma los métodos y procedimiento realizados para el desarrollo de la investigación y se describen a los objetos los cuales fueron los alumnos

de las licenciaturas en Ingeniería en Industrias Alimentarias, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería en Energías Renovables, Licenciatura en Turismo, Licenciatura en Administración, Licenciatura en Gastronomía; en el capítulo IV se describen los resultados obtenidos de la investigación, presentando un contraste con otras investigaciones realizadas referente a la evaluación del PIT, permitiendo presentar las conclusiones y recomendaciones.

En el IV se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de las dos encuestas, organizado en dimensiones, así como la discusión, conclusiones y recomendaciones.

De manera general la investigación se enfoca en conocer la percepción del tutor y tutorado al respecto del PIT, empleando los instrumentos de evaluación establecidos por el Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos (SNIT) mismos que dieron la pauta para establecer estrategias de mejora derivadas de sus opiniones a partir de la ejecución del Programa Institucional de Tutorías.

## **CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la situación problema**

La educación no solo consiste en asistir a la escuela y memorizar todos los contenidos proporcionados, es un trabajo en conjunto, entre el gobierno, los maestros y la sociedad, los padres cumplen una labor indispensable, es una responsabilidad que todos asumen para contribuir al desarrollo del país y alcanzar una mejor calidad de vida.

No se puede ignorar de la importancia que tiene la educación para la sociedad, a pesar que hay menos interés por ella, cada día los jóvenes pierden la visión de iniciar y concluir sus estudios profesionales, se habla de diversos factores, entre los cuales se encuentran económicos, académicos y problemas personales, entre otros; independientemente cual sea la causa, esto genera un fenómeno llamado deserción o abandono escolar.

Por su parte, Ezcurra (2007) menciona que la inasistencia es un fenómeno presente en el primer año de la carrera universitaria, cuando los estudiantes experimentan más intensamente esta transición, en la que se enfrentan a rupturas

diversas y al reto de adaptarse a situaciones nuevas, incluso a la necesidad de ratificar decisiones que pueden ser trascendentales en su vida. De hecho, la mayor proporción de los abandonos se da precisamente durante esta etapa.

Por ello, surge la necesidad de crear estrategias funcionales y viables en el ámbito educativo para resarcir este acontecimiento, a nivel nacional una de las estrategias implementadas para el nivel superior, son las tutorías.

En el 2011, el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega perteneciente al Tecnológico Nacional de México dio inicio con la operatividad del Programa Institucional de Tutorías; como prueba piloto se les asignó un tutor a los alumnos de los primeros y segundos semestres, no fue hasta el 2015, que se autorizó que el 100% de los estudiantes de la institución participarán en el PIT, lo que implicó que el alumnado desde el 1º hasta 8º semestres contará con un tutor.

En el Instituto se ha aplicado desde el 2015 hasta el 2018 el Programa Institucional de Tutorías de acuerdo al Manual del Tutor del TecNM y Marco Normativo del TecNM. La funcionalidad del PIT depende de un trabajo colaborativo a nivel institucional, en donde es importante la participación en equipo del cuerpo directivo y docente, sin embargo los dos actores de mayor relevancia, el tutor y tutorados, en la interacción de ambos hacen suceder y desarrollar actividades que contribuyan al fortalecimiento académico y humanístico del tutorado.

Todo proyecto o proceso debe evaluarse, lo que no se evalúa se devalúa y no permite instituir acciones de mejora. En la actualidad, desde el 2015 al 2018 se ha operado el PIT de acuerdo al Manual de Lineamientos del TecNM y al Manual de Tutor, la ejecución de las actividades que conllevan al cumplimiento de la acción tutorial,

obteniendo datos de cada uno de los tutores referente al grupo de tutorados que les corresponde, para ser canalizados a los departamentos e incluso a la aplicación de la evaluación del Programa Institucional de Tutorías por parte de los tutores, como se señala en del Manual del tutor y la evaluación del desempeño del tutor por parte de los tutorados, de igual manera.

Derivado de que en el Instituto se tiene 3 años operando el PIT conforme indica el Manual de Lineamientos y el Manual del Tutor del Tecnológico Nacional de México, hasta el momento no se cuenta con un diagnóstico que plasme la funcionalidad de la operatividad del PIT del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, por ello esta investigación se basará en las dos evaluaciones que establece el Manual del Tutor, debido a que son los instrumentos que nos indican el sentir de los dos actores fundamentales para el Programa Institucional de Tutorías, pero sobre todo le darán al Instituto Tecnológico Superior de Escárcega la oportunidad de conocer la opinión de 35 tutores y 889 tutorados; teniendo la oportunidad de establecer estrategias de mejora propias del sentir de los encuestados, mismos que contribuirán a disminuir el 16 % de índice de deserción que en la actual tiene la institución.

## **1.2. Pregunta de investigación**

Hoy día se habla de educación integral, abarcando los aspectos como son los conocimientos, habilidades, aptitudes y valores relacionados con la constitución del ser humano, para fortalecer su construcción en personas; el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega implementa el Programa Institucional de Tutorías, en la búsqueda de proporcionar al alumnado una atención personalizada para el logro de

sus metas profesionales, sin embargo, es bien sabido, que todo proceso o actividad debe ser evaluada y valorada para conocer su funcionalidad , pero sobre todo conocer si cubre con las necesidades y expectativas de los participantes durante el desarrollo de la actividad, la importancia de conocer:

¿Cuál es la funcionalidad del Programa Institucional de Tutorías en el ITSE a partir de la opinión de los tutorados y tutores?

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

Conocer la percepción de los tutorados y tutores del Programa Institucional de Tutorías en el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, a partir de los instrumentos establecidos en el Manual del Tutor del SNIT, para evaluar su funcionalidad.

#### **Objetivos Específicos**

- Identificar los niveles de confianza y empatía, a partir de los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos a tutorados y tutores
- Describir si los estudiantes reciben apoyo y orientaciones académicas durante las sesiones de tutorías.
- Conocer la opinión de los tutorados respecto a la acción tutorial establecida en el PIT
- Conocer la opinión de los tutores respecto a la operación y el desempeño de la coordinación del PIT
- Establecer recomendaciones para mejorar la operación del PIT

#### **1.4 Justificación o importancia del estudio**

La mejora continua es uno de los objetivos que tiene toda empresa o institución educativa, sin embargo, es esencial que el diagnóstico que se realice para la implementación de estrategias de mejora sea confiable y real, se debe aplicar basándose en instrumentos de medición validados para la obtención de la información.

La función formativa de la evaluación se lleva a cabo, principalmente, en la evaluación de procesos e implica, por tanto, la obtención de datos rigurosos a lo largo del proceso (de funcionamiento, de aprendizaje...), de manera que en todo momento se posea conocimiento preciso de la situación en que esté se encuentra para tomar decisiones de mejora.

Supone, por tanto, una actividad paralela y simultánea a aquella que se está evaluando. Así, cualquier disfunción que surge puede corregirse cuando aún es posible, y cualquier aspecto que se detecte como muy positivo puede potenciarse para que repercuta en el proceso global. Como sus efectos son permanentes, permite una acción reguladora continua que posibilita alcanzar los objetivos previstos, aunque haya habido que modificar determinados elementos durante el período de desarrollo de la actividad educativa, No tiene sentido, especialmente en el campo de la educación, esperar al final de un proceso para corroborar que no se ha conseguido lo pretendido cuando esto puede corregirse adecuadamente durante su puesta en práctica.

Más aún, si se tiene en cuenta que el funcionamiento de un centro educativo que incide directamente en la formación del alumnado, es por eso que la realización

de esta investigación permitió conocer si realmente la implementación del Programa de Tutorías favorece que los estudiantes mejoren su aprovechamiento escolar, disminuya el índice de deserción y se establezcan procesos de intervención para atender los diversos factores personales que generan el abandono.

Un año entero de mal funcionamiento puede producir efectos irreversibles en el buen funcionamiento de una institución educativa; justamente en esta evaluación deben estar involucrados todos los actores con los que el grupo de alumnos interactúa en el contexto educativo, tanto profesores como los tutores. Como es señalado por Olivera (2008), la evaluación del aprendizaje, es un indicador para elevar la efectividad del tutor en el contexto de Universalización de la Educación Superior.

Actualmente el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega requiere evaluar el Programa Institucional de Tutorías, con la finalidad de establecer estrategias institucionales que permitan el bienestar y permanencia del alumno en su preparación profesional hasta la culminación del mismo; por ello el PIT debe consolidar su operatividad, considerando la opinión de los tutores y tutorados.

Esta investigación dará la oportunidad de mejorar el proceso, por lo consecuente mejorar la acción tutorial, permitiendo subsanar errores y reforzar aciertos.

## **1.5 Hipótesis**

El Instituto Tecnológico Superior de Escárcega confía en la buena operatividad del Programa Institucional de Tutorías, mismo ofrece una educación integral, pero como se asegura que realmente el PIT este abonando a los objetivos de la institución.

La operación se establece en el Manual del Tutor donde se existen dos instrumentos de evaluación, uno enfocándose a la opinión de los tutorados y el otro al de tutores.

La aplicación de los Instrumentos de evaluación no es una actividad compleja, sin embargo el análisis e interpretación de los resultados, al igual que el planteamiento de las estrategias de mejora son acciones que determinan la funcionalidad y el rumbo a seguir en busca de continuar ofreciendo una educación integral de calidad.

Por lo anterior se plantea la siguiente hipótesis:

A mejor conocimiento de la funcionalidad del PIT en el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, mejores acciones y resultados en beneficio de los tutorados.

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO**

La tutoría es el proceso de acompañamiento grupal o individual que se le brinda a la comunidad estudiantil, a través de un tutor durante su estancia en la institución educativa. Su propósito es contribuir a su formación integral que le permita el mejoramiento de su desempeño académico y la toma de decisiones sobre su vida académica, personal o social. Por ello, a través de la presente investigación titulada “Programa Institucional de Tutorías del Instituto Tecnológico de Escárcega” se aborda conceptos que se han generado de la tutoría a nivel internacional, nacional y local, así como los distintos actores que intervienen en el proceso y la función de cada uno de ellos. De la misma manera se hace una búsqueda de los distintos estudios que se han hecho de la tutoría a diferentes niveles educativos en distintos países y el nuestro, mostrando que los resultados que se han obtenido en parte son similares de manera general. Y para finalizar se redacta la situación del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega y del Programa Institucional de Tutorías.

## **2.1. Marco Conceptual**

### **2.1.1. La Educación Superior**

La educación en el pasado era un privilegio para las capas sociales interesadas en avanzar en el conocimiento, siempre y cuando no afectara a la organización social. Los griegos desarrollan sistemas filosóficos y avances en la arquitectura, la geometría y las matemáticas. En aquella época sólo podían acceder a estas disciplinas los grupos sociales de elite. En la edad media la educación, si entendemos por esta el proceso mediante el cual se preparan los cuadros que necesitan las sociedades en su desarrollo, estaba a cargo de la iglesia cuya función era preservar el poder de la misma y de la capa gobernante, sin embargo, la iglesia no estaba interesada en saber leer y escribir, pues el poder político le era suficiente para mantener el orden social en todos sus aspectos. Actualmente, en el capitalismo, la enseñanza se tiene que hacer extensiva para todos los miembros de la sociedad, pues los procesos productivos y de consumo, requieren que los individuos sepan leer y escribir (Calderón-Ortiz et al., 2017).

La UNESCO (2019), es la cual es la única institución especializada de las Naciones Unidas que dispone de un mandato en educación superior. Sus políticas establecen que para el 2030 asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria. La UNESCO proporciona apoyo técnico a los Estados Miembros a fin de que puedan examinar sus estrategias y políticas relativas a la educación superior en aras de mejorar el acceso equitativo a una enseñanza superior de calidad y de reforzar la movilidad académica y la responsabilidad. En

México, la educación superior es la que se imparte posterior al bachillerato o equivalente (educación media superior). Entendiéndose que la educación superior es la última etapa del proceso de aprendizaje académico, es decir, a todas las trayectorias formativas post-secundarias que cada país contempla en su sistema. Se imparte en las universidades, en las academias superiores o en las instituciones de formación profesional superior, entre otros.

La educación superior es fundamental en cada país, de acuerdo a Rué (2009), la formación y el desarrollo del conocimiento, en el ámbito de la Educación Superior van a ocupar un lugar privilegiado en la agenda del desarrollo social y productivo. Existen distintos niveles dentro de ésta y de igual manera existen diferentes tipos de instituciones que la imparten (ESF, 2019).

En nuestro país, La Secretaría de Educación Pública (SEP) es una de las Secretarías de Estado que integran el denominado gabinete legal del Presidente de México. Es el despacho del poder ejecutivo federal encargado de la administración, regulación y fomento de la Educación. Es la encargada de diseñar, ejecutar y coordinar las políticas públicas en materia de Educación, incluyendo elaborar los programas, planes y proyectos educativos que habrán de aplicarse en las escuelas públicas y privadas de todos los niveles formativos, pero sin perjuicio de la autonomía que guardan al respecto entidades federativas, universidades, las Fuerzas armadas e instituciones privadas de cualquier nivel (SEP, 1993). Actualmente y de acuerdo al Boletín No. 22 emitido por la SEP en 2019, la obligatoriedad de la educación superior, en el marco de la Cuarta Transformación, representa una posibilidad de futuro para los jóvenes (SEP, 2019). Aunado a lo anterior, en la actual administración, la educación

representa un derecho humano y corresponde al Estado vigilar por su cumplimiento, pues se trata de un compromiso social ineludible.

En colaboración con la SEP, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), desde su fundación en 1950, ha participado en la formulación de programas, planes y políticas nacionales, así como en la creación de organismos orientados al desarrollo de la educación superior mexicana.

La ANUIES es una asociación no gubernamental, de carácter plural, que agremia a las principales instituciones de educación superior del país, cuyo común denominador es su voluntad para promover su mejoramiento integral en los campos de la docencia, la investigación y la extensión de la cultura y los servicios.

La asociación está conformada por 195 universidades e instituciones de educación superior, tanto públicos como privados de todo el país (ANUIES, 2019). Para lograr los objetivos que se establece la ANUIES, está trabaja con lineamientos orientadores para la consolidación de una política de gran alcance para alcanzar sus catorce programas estratégicos, y sean retomados no sólo por las instituciones, sino por el sistema en su conjunto. Así, en el Programa Desarrollo Integral de los alumnos, se establece con claridad que la formación de nivel superior debe tener un carácter integral y apoyarse en el desarrollo de una visión humanista y responsable de los propios individuos, de manera que logren 5 enfrentar con éxito las necesidades y oportunidades de desarrollo del país. El objetivo de dicho programa es apoyar a los alumnos del SES, con programas de tutorías y desarrollo integral, diseñados e implementados por las IES, de suerte que una elevada proporción de ellos culmine sus

estudios en el plazo previsto y logre los objetivos de formación establecidos en los planes y programas de estudio (Izquierdo, 2004).

### **2.1.2. Tutoría.**

La educación superior en México ha implementado diferentes sistemas de aprendizaje centrados en los estudiantes. Actualmente dichos estilos de aprendizaje consideran a la tutoría como parte fundamental en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

En el país la tutoría ha cobrado un peso relevante, pues parte de los problemas de la educación superior como son la reprobación, el rezago y la deserción, se considera que podrán disminuirse mediante el seguimiento y acompañamiento de los estudiantes a lo largo de su trayectoria escolar (ANUIES, 2000). Actualmente la tutoría contribuye a disminuir los problemas mencionados a través de la incorporación de los estudiantes a procesos vivos de gestión e innovación del conocimiento, así como el desarrollo de capacidades abiertas y de habilidades para el trabajo colaborativo y en redes. La finalidad fundamental de la tutoría es la de potenciar el desarrollo profesional de los estudiantes ubicados en escenarios reales y no limitarse a favorecer su éxito escolar.

La tutoría en la educación superior, se considera como una herramienta de gran importancia en la formación del estudiante, en la cual contribuye de manera significativa el profesor a través de la orientación al estudiante.

Para la DGEST (2012) la tutoría se refiere al quehacer que se ha configurado en los últimos tiempos como una estrategia innovadora en los sistemas de educación

superior que ha permitido, a partir del enfoque basado en competencias, la disminución de los índices de reprobación y deserción, la ampliación del campo de actividad del docente, el incremento de la calidad y la competitividad de los programas educativos. Superando los esquemas tradicionales, el proceso de enseñanza-aprendizaje se contextualiza ahora en una relación persona a persona entre el docente y el estudiante, para guiar alcances en cada una de las experiencias educativas que lo formarán no solo como un profesional altamente calificado, sino también, le otorgarán la asertividad para participar de manera activa, organizada y responsable en la dinámica de la vida social.

Este ha sido un factor fundamental por el cual nace la tutoría personal en la que cada alumno universitario tendrá asignado un profesor-tutor, que le guiará en su travesía universitaria.

Por su parte López- Gómez (2007) expone los distintos conceptos que distintos investigadores del área tienen acerca de la tutoría, por lo que en su investigación presenta las respuestas de un panel en torno al concepto de tutoría universitaria agrupadas por categorías o núcleos temáticos de sentido. El resultado de esta investigación ofrece un panorama de la complejidad para conceptualizar y delimitar de modo operativo la tutoría universitaria, por lo que se perciben una diversidad de concepciones en torno a la tutoría, siendo las más representativas entender la tutoría como “proceso” y como “sistema”, en menor medida como “conjunto” y “acción”, y finalmente como modalidad, relación, recurso o estrategia (véase Tabla 1).

Para Molina Avilés (2004) la tutoría se concibe como un proceso educativo referido a la socialización que involucra todos los elementos con los que interactúa la

persona: la familia, la escuela, la comunidad así contextos específicos de interacción social en donde se construyen conjuntos de significados, representaciones y valores a través de los procesos de mediación semiótica, sociocultural e interaccional.

De acuerdo al Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño (2019) a la tutoría académica la definen como una expresión de la docencia que se traduce como apoyo académico de acompañamiento, durante el transcurso de la trayectoria académica del estudiante. Siendo el tutor un acompañante académico en el trayecto de la formación universitaria en un espacio de comunicación para diseñar acuerdos, planes individuales o grupales, trayectorias académicas; con la finalidad de diseñar estrategias académicas para que cada individuo que se está formando sea mucho más competente en su egreso y en su posterior ejercicio profesional.

Entre las principales funciones que debe desempeñar un tutor: analizar, junto con el propio alumno, sus competencias y rendimiento académico del alumno con el objeto de orientarle adecuadamente hacia un proyecto de formación, facilitar información académica al alumno y hacer un seguimiento y supervisión de sus procesos de aprendizaje, orientar al alumno en la construcción y gestión de su propio aprendizaje. Asimismo, desarrollar tareas de información y orientación sobre aspectos académicos, profesionales y del mundo laboral, orientar al alumno en su itinerario profesional, estimular la formación continua y ocupacional del alumno, atender y escuchar a los alumnos que tienen alguna problemática personal que afecte a su rendimiento académico, dirigir y asesorar al alumno hacia los servicios especializados existentes (servicio de orientación, servicios psicopedagógicos, bolsas de trabajo, entre otros). De igual forma, atender de modo personal al alumno que solicita ayuda,

y potenciar en el alumno su propio conocimiento, su autoestima, el desarrollo de sus habilidades (Arbizu et al. 2005). El Tecnológico Nacional de México menciona 22 funciones que debe cumplir el tutor, entre las que se consideran funciones académicas y administrativas, siendo dominantes las administrativas (DGEST, 2012).

Por su parte, Sallán et al. (2004) comenta que las tutorías deben de servir para que los estudiantes aprendan de sus errores, facilitarles posibles remedios a sus dificultades, motivarlos para alcanzar sus objetivos, consolidar sus aprendizajes, potencializarlos para lograr otros niveles, entre otros. Arbizu et al. (2005) la definen como una acción de intervención formativa destinada al seguimiento de los estudiantes y que es considerada una actividad docente más. La tipología de la intervención y las condiciones de su aplicación son las que determinan el modelo tutorial a aplicar.

Cano (2009) menciona que existen de manera general tres dimensiones de la tutoría:

- La tutoría vocacional constituye un servicio de ayuda de cara a propiciar la transición de los estudiantes desde el Bachillerato a la Universidad, mediante el entrenamiento en toma de decisiones válidas, coherentes y posibles, relacionadas con los estudios o carreras universitarias para las que, a priori, presentan un mejor y más adecuado perfil competencial.
- La tutoría académica–universitaria: su ámbito de actuación se centra en el asesoramiento y apoyo técnico a los estudiantes universitarios, desde los inicios hasta la finalización completa de sus estudios. Las áreas de actuación, igualmente importantes, son: La académica, la profesional y la personal. Se trata en definitiva, de contribuir al desarrollo integral de

las personas en su paso por la Universidad, potenciando los aspectos positivos o puntos fuertes y, al mismo tiempo, superando los negativos o puntos débiles,

- Tutoría profesional–laboral: su finalidad última mira hacia la orientación de los estudiantes del último curso de carrera desde la perspectiva de la transición a la vida comunitaria y su inserción laboral en conexión con su perfil profesional.

Desde el enfoque de la tutoría académica-universitaria, en el cual se centra este estudio, se pueden apreciar que existen diferentes vertientes de la tutoría que se implementa en estudios de nivel superior (académico, profesional, personal, social y administrativo), refiriéndose lo académico a aspectos de la vida universitaria, como planes de estudios, elección de asignaturas, selección de vías de especialización, grados universitarios, maestrías, doctorados. La vertiente profesional, es más relacionado con la preparación y desempeño del puesto de trabajo, implica, por ejemplo, asesoramiento y ayuda en materia de inserción socio-laboral, tránsito a la vida activa, estudio de ofertas y demandas de empleo. La vertiente personal se relaciona con problemas personales, familiares, psicológicos, emocionales, afectivos y de educación en valores, que pueden afectar directa o indirectamente al aprendizaje del estudiante y a su desarrollo profesional; en relación a la parte social, se enfoca a cuestiones como información sobre ayudas y servicios de fundaciones privadas o públicas, de organismos nacionales, europeos o internacionales, solicitud de becas, estancias en el extranjero, movilidad de estudiantes. La vertiente administrativa se relaciona con temas de información sobre requisitos administrativos, matriculación,

convalidaciones, biblioteca, servicios sociales, ayudas al estudiante. Y específicamente, la tutoría a nivel superior.

Segura (2019) de la Universidad Veracruzana clasifica de la siguiente manera a la tutoría:

**Tutoría Académica:** La tutoría académica consiste en el seguimiento que le da un tutor académico a la trayectoria escolar de los estudiantes durante su permanencia en el programa educativo, con el fin de orientarlos en las decisiones relacionadas con la construcción de su perfil profesional, tomando como base el plan de estudios; la tutoría académica se caracteriza por desarrollarse con un carácter personal, ser un proceso continuo, coherente y acumulativo. Normativamente el Reglamento del Sistema Institucional de Tutorías, el Estatuto de los alumnos 2008 y los Lineamientos de control escolar definen la tutoría académica, los requisitos, atribuciones y funciones de los tutores académicos, así como los derechos y obligaciones de los tutorados. (Segura, 2019)

**Enseñanza Tutorial:** La enseñanza tutorial es la atención personalizada que realiza un académico denominado Profesor tutor, dirigida a apoyar a los estudiantes que así lo requieran, en fortalecer sus procesos de aprendizaje relacionados con los saberes teóricos y heurísticos de las experiencias educativas (EE), o bien que tengan interés en una formación disciplinar más amplia, a través del desarrollo de Programas de Apoyo a la Formación Integral (PAFI), los cuales son ofrecidos por académicos de las facultades, que cuentan con el perfil en la cual se desarrolla el PAFI. Normativamente el Reglamento del Sistema Institucional de Tutorías define la Enseñanza tutorial, así como, los requisitos, atribuciones y funciones de los profesores tutores, y el documento Enseñanza tutorial: procesos para su operación explica el proceso de diseño, registro y validación de los Programas de Apoyo a la Formación Integral.

**Tutoría para la Investigación:** La tutoría para la investigación tiene el propósito de incorporar a estudiantes en proyectos de investigación, y con el apoyo y atención personalizada de un académico contribuir a que lean y comprendan textos científicos.

Elaboren documentos con una redacción adecuada, en los cuales reflejen su capacidad crítica y propositiva. Trabajen colaborativamente, a través de la participación en seminarios, reuniones o discusiones académicas. Apliquen los conocimientos adquiridos, involucrándose en actividades de recolección y análisis de datos, aplicación de encuestas, manejo de instrumentos y equipo especializado, trabajo de campo, clínico o de laboratorio, prácticas de trabajo comunitario, entre otros. Desarrollen las destrezas necesarias en el uso apropiado de equipos, herramientas y materiales especializados. Fortalezcan su ética profesional, así como su compromiso y responsabilidad social.

Tutoría para la Apreciación Artística: Uno de los fines del modelo educativo institucional es la formación integral de los estudiantes, y sin duda la cultura y sus distintas manifestaciones son parte importante en este proceso. La tutoría para la apreciación artística es una actividad con valor crediticio para el Área de Formación de Elección Libre y reconocida en el Programa de Formación de Académicos. Los lineamientos, criterios de participación, así como, los reconocimientos que se otorgan a estudiantes y académicos se definen en el documento Operación de la tutoría para la apreciación artística.

Tutoría en Posgrado: El programa de tutorías en el nivel de estudios de posgrado tiene el propósito de apoyar a los estudiantes a desarrollar actividades de investigación y resolver problemas de tipo académico, en congruencia con el perfil, organización curricular y orientación de sus planes de estudio, a fin de prepararlos para obtener el grado académico o diploma (para el caso de los programas de nivel especialización) y contribuir a reducir los índices de deserción y reprobación e

incrementar la eficiencia terminal. Por su parte Arbizu et al. (2005) mencionan que existen numerosas definiciones de la acción tutorial y que la diversidad de definiciones viene remarcada por el concepto de educación y orientación que cada autor sustenta, por lo que los autores la definen como una acción de intervención formativa destinada al seguimiento de los estudiantes y que es considerada una actividad docente más. La tipología de la intervención y las condiciones de su aplicación son las que determinan el modelo tutorial a aplicar.

Barrón (2009) en su trabajo de investigación cita dos definiciones de la tutoría; la primera se refiere a una forma de atención educativa donde el profesor apoya a un estudiante o a un grupo de estudiantes de una manera sistemática, por medio de la estructuración de objetivos, programas por áreas y técnicas de enseñanza apropiadas a la integración de grupos conforme a ciertos criterios y mecanismos de monitoreo y control, entre otros. La segunda menciona que se propicia una relación pedagógica diferente a la que establece la docencia ante grupos numerosos; en este caso el profesor asume el papel de consejero o de "compañero mayor"; el ejercicio de su autoridad se suaviza hasta casi desaparecer; el ambiente es mucho más relajado y amigable.

Por su parte la ANUIES (2000) en su propuesta institucional de tutorías la define como un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes que se concreta mediante la atención personalizada a un grupo reducido de alumnos por parte de académicos competentes y formados para esta función. Es distinta y a la vez complementaria a la docencia frente a grupo, pero no la sustituye. Destacando que la noción de acompañamiento parece haber emergido de las dificultades encontradas

por los actores del campo educativo para responder a dos tipos de exigencia: la preocupación de un alumnado desorientado, considerado, no obstante, como ser autónomo o capaz de llegar a serlo, y la exhortación de resultados, de excelencia y de eficacia siempre más altos, provenientes de los responsables de la institución.

Entendiendo como acompañamiento al proceso que dinamiza tres lógicas: relacional, espacial y temporal. La relacional es concebida como una conexión, como "unirse a alguien"; la espacial se refiere a un desplazamiento, a "ir a donde él va"; y la temporal tiene que ver con estar con el otro al mismo tiempo. Sin embargo para Arduino (2000) sólo se puede acompañar a alguien si esta persona sabe a dónde va. El acompañante puede existir como persona, pero reconoce que el acompañado es el sujeto de la acción. En este proceso se genera una relación de intersubjetividad "en donde los sujetos se comunican en dos posiciones diferentes, donde el acompañante se pone en juego y acepta que el acompañado esté con él en una relación de alteración mutua. Donde el otro cambia al mismo tiempo que intenta cambiarlo. A través de esta idea, la dimensión ética del acompañado es subyacente.

La Universidad Veracruzana (Beltrán y Suárez, 2003) en su Programa Institucional de Tutoría tiene bien definido el concepto de asesoría y tutoría; la primera se refiere como aquella actividad centrada en consultas u orientaciones al estudiante; no tiene un programa preestablecido, toda vez que no es posible determinar el momento en el que las requerirá, ya sea por dificultad en el aprendizaje o por otras causas. Por su parte, la tutoría es un servicio de apoyo académico sistemático que la institución le ofrece al estudiante y conlleva un proceso donde se desarrollan actividades académicas acordadas entre tutor y tutorado bajo los lineamientos de un

programa determinado, destacando la responsabilidad compartida entre ambos actores.

Para la Universidad de Autónoma de Baja California (Duarte et al., 2002), la tutoría es entendida como un proceso mediante el cual un profesor designado como tutor, brinda orientación al estudiante durante toda su trayectoria escolar, es decir, el tutor se hace cargo de seguirlo desde su ingreso hasta el egreso, a través de la atención personalizada del alumno o de un grupo reducido de estudiantes.

Como se puede apreciar en distintas investigaciones han definido a la tutoría en los diferentes sistemas educativos, por lo que se puede resumir que la finalidad de la tutoría es apoyar, asesorar, guiar, informar y formar en aspectos académico, económicos y personales”, ofrecer orientación a los estudiantes universitarios sobre la formación necesaria para el desarrollo de su carrera.

Aportar la información pertinente, prevenir, orientar y ayudar en el progreso académico, detectar necesidades a lo largo de su trayecto formativo universitario para poder responder y fortalecer el ajuste del proceso de enseñanza-aprendizaje a las características y necesidades del alumnado. Crear un contexto comunicativo entre un docente-tutor y un estudiante, orientar sistemáticamente el proceso formativo del estudiante, atención, seguimiento y formación, incidir en los procesos formativos, ayuda en los procesos formativos, potenciar la adquisición de las competencias establecidas y favorecer la formación permanente (Molina Avilés, 2004).

La ANUIES en el 2011 (Romo, 2011) menciona que la tutoría no debe considerarse un “añadido”, sino un aspecto esencial de la función docente. Los programas destinados a su operación son proactivos y están encaminados al

desarrollo de las potencialidades de los alumnos. Comprenden un conjunto de acciones que contribuyen a desarrollar y potenciar las capacidades básicas de los alumnos, orientándolos para que alcancen su maduración y autonomía, y ayudándolos a tomar decisiones ante las opciones académicas que van conociendo como profesionistas en formación. La tutoría ayuda al estudiante en el reconocimiento de sus capacidades, intereses, motivaciones, valores y aptitudes ante su situación académica y social; ofrece servicios educativos diversos que atienden aspectos relacionados con la prevención del fracaso escolar, la reprobación, la deserción.

La tutoría apoya a los alumnos en la planificación de un proyecto de vida que les permita tomar decisiones autónomas y responsables, basadas en sus características y expectativas personales a partir de los requerimientos de las opciones académicas y laborales que el contexto ofrece. La tutoría académica no es una acción que se desarrolle en forma aislada por el tutor, sino una actividad educativa que ha de realizarse de manera coordinada involucrando a docentes y a la estructura e instancias de la institución educativa en su conjunto. Por ello, la tutoría debe estar sujeta a una adecuada planificación y organización que requiere de la participación de diversos actores para su consecución: comprender la tutoría como una tarea compleja y necesariamente cooperativa, es de la mayor importancia para que ésta, efectivamente, pueda ocupar el lugar que quiere otorgarle la universidad.

Cruz Flores (2011) refiere a la tutoría como una función docente que resulta muy útil para transitar de modelos centrados en la enseñanza, hacia modelos centrados en el aprendizaje. El énfasis está en desarrollar las capacidades, habilidades, valores y actitudes de los estudiantes mediante el contacto con tutores,

quienes pueden brindarles experiencias de aprendizaje que los incorporen a la gestión del conocimiento. Es decir, la tutoría en la sociedad del conocimiento tendría como propósito propiciar que los estudiantes adquieran, mediante la ayuda de los tutores, capacidades abiertas y transferibles para confrontarse a una multitud de situaciones complejas e inciertas, tales como las que plantea la sociedad actual.

### **2.1.3. Tutor**

El termino tutor proviene del latín “tutor-tutoris”, que alude al papel de defender, guardar, preservar, sostener, socorrer. Es quien está cerca de alguien para auxiliarlo en algo para lo cual no está preparado, porque se encuentra en periodo de formación. Orienta y permite que el estudiante vislumbre y descubra los caminos hacia el saber (Andrada et al., 2011).

Para García Aretio (2007), la palabra tutor hace referencia a la figura de quien ejerce protección, la tutela, de otra persona menor o necesitada. En educación a distancia, su característica fundamental es la de fomentar el desarrollo del estudio independiente, es un orientador del aprendizaje del alumno aislado, solitario y carente de la presencia del docente habitual.

Díaz, Díaz ( 2012) en su investigación El papel del tutor en la Educación Superior menciona que en el sistema de Educación Superior Cubana , la figura del tutor, ha sido tradicionalmente asociada a la asistencia científica metodológica que brinda a la un especialista de reconocido prestigio y tradición en determinado campo del conocimiento, bien al estudiante que en la fase última de su carrera en la construcción de su tesis de grado con vista a graduarse como profesional o al graduado universitario que realiza estudios de superación posgraduada dirigidos a la

adquisición de un grado científico, sea como diplomante, maestrante o doctorante. Este concepto ha evolucionado, y considera una nueva concepción en la relación entre tutor y tutorado. Mientras que Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), presenta la figura del tutor como el orientador del aprendizaje autónomo de los alumnos

Barrón (2009) comenta del tutor desde el enfoque de la investigación, la figura del tutor alude a la del investigador que se responsabiliza académicamente del estudiante de manera inmediata, directa y permanente, el cual establece una relación de trabajo y crean un proyecto de formación específico para el estudiante. Es en este espacio mediado por múltiples situaciones en donde se pone en juego la formación del futuro investigador. Esta es posible si la persona tiene compromiso con su formación, si está dispuesta a cultivar constantemente su disciplina. Lo más relevante en este proceso es el hecho de que el tutor transmite fundamentalmente un oficio, el de investigador. Se indica que el investigador tutor transmite tres tipos de saberes: los teóricos, los prácticos y los significativos.

- a) Los saberes teóricos se refieren a las teorías y conocimientos reconocidos socialmente, paradigmas, supuestos teóricos y marcos conceptuales.
- b) Los saberes prácticos conforman el conjunto de estrategias, habilidades y destrezas propias del oficio del investigador. A través de este tipo de saberes se enseña y se aprende a problema-tizar, a fundamentar la teoría, a concebir la teoría como una herramienta de análisis, a organizar, analizar e interpretar la información. Cada uno de estos quehaceres de la investigación está integrado

por numerosas y diferentes operaciones que requieren conocimientos teóricos, habilidades y estrategias.

- c) Los saberes significativos. El tutor también enseña a cuestionar acerca de los fines últimos de la investigación, los por qué de carácter ético-político del saber científico, así como los para quiénes de la producción científica. Se refiere a los significados y objetivos últimos del conocimiento que se genera.

Mientras que la Real Academia Española (2015), describe al tutor como persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura

Duarte et al. (2002) define al tutor como aquella persona que será el mediador académico entre las instancias administrativas y los cuerpos colegiados, como guía y orientador en las decisiones relacionadas con la construcción de un perfil profesional individual, de acuerdo con sus expectativas, capacidades e intereses. Y de acuerdo al IESMA (2019), EL Tutor es un profesor de "Tiempo Completo" , que atiende a los estudiantes de un grupo a su cargo mediante la observación de su desempeño académico y socio afectivo, dándoles seguimiento donde los orienta y ayuda para su desarrollo integral. Comunica y Coordina sus acciones con las de otros profesores, y en casos necesarios, con las unidades de servicios al estudiante y con los padres de familia.

El Manual del Tutor (TecNM, 2013) define al tutor, como el individuo que orienta, asesora y acompaña al estudiante durante su proceso de enseñanza-aprendizaje, con la perspectiva de una formación integral, lo que significa estimular en él, la capacidad de hacer responsable al tutorado de su propio aprendizaje y su formación. Ayuda al

tutorado a explorar sus capacidades, propugnando por la autoformación con base en el apoyo mutuo y en el trabajo en común. Es uno de los actores principales del programa, por lo que debe estar consciente del compromiso que lleva implícito en el desarrollo del estudiante, participa en el seguimiento y su evaluación; está capacitado para identificar problemas de índole académico, de salud, psicopedagógico del tutorado y canaliza a la instancia correspondiente para su solución, todo en el marco de una relación más estrecha que la establecida en un aula durante un curso.

El tutor debe poseer las competencias necesarias que le permitan desempeñar la función de la tutoría, una preparación académica sólida, ser un profesionalista actualizado y competente en su área de formación. El Instituto Tecnológico de Campeche define al Tutor como aquel profesor que proporciona atención tutorial, canaliza y da seguimiento a sus tutorados, trabaja en corresponsabilidad con las instancias pertinentes para la operación del Programa de tutoría (ITCampeche, 2019).

#### **2.1.4. Tutorado y sus Necesidades**

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

El IESMA (2019) considera al Tutorado a todo estudiante, quien recibe orientación y seguimiento de su proceso, del desempeño académico y socio afectivo a través de un tutor desde su ingreso, en cada periodo escolar y hasta su titulación. El Manual del Tutor (TecNM, 2013) considera que el tutorado es un estudiante que se responsabiliza de identificar sus necesidades académicas, administrativas y personales, respondiendo comprometidamente a la acción tutorial que le ofrece la institución.

Montes Martínez (2018) en su investigación menciona que el 43.24% de los estudiantes se muestran interesados en abordar con sus tutores el conocimiento de sus características, aptitudes, intereses y habilidades, un 35.14% plantea la necesidad de trabajar el desarrollo de la autonomía e iniciativa personal y el 34.4% se ha visto en la necesidad de abordar las temáticas de autoestima, motivación y orientación para el estudio. Además, describe que los alumnos en relación a los aspectos que les gustaría incluyeran las tutorías son: mayor convivencia con los tutores, talleres didácticos, actividades motivacionales, cursos que aporten a la práctica docente, desarrollo humano, cursos de primeros auxilios, brindar confianza y mejorar la comunicación con el tutorado.

Martínez Rodríguez (2011) menciona que los tutorados manifiestan que en los primeros semestres los tutores les apoyen en la incorporación a la universidad, pero después los dejan solos, sienten falta de orientación en temas relativos a servicio social, prácticas profesionales, movilidad estudiantil, ayuda en temas administrativas para la toma de decisiones en su trayectoria estudiantil con altas, bajas y adelanto de materias, así mismo, manifiestan la incertidumbre que tienen para cuando terminen su

carrera , aun que ignoran también las opciones de titulación que ofrece la facultad para lograrlo. Por su parte Lilia Rosas (2009) describe que los aspectos más demandados por los tutorados fueron los académicos: estrategias para el estudio, apoyos didácticos, búsquedas en biblioteca y Web. En el aspecto administrativo predomina la guía para el fotocopiado, así como el interés por los aspectos culturales, mientras que las actividades realizadas por los tutores pares, en cuanto a estrategias y apoyos didácticos.

El tutorado es un estudiante que se responsabiliza de identificar sus necesidades académicas, administrativas y personales, respondiendo comprometidamente a las acción tutorial que le ofrece la institución, por lo que debe estar inscrito como estudiante en el Instituto Tecnológico, inscribirse en el programa de tutorías desde su ingreso, tener disponibilidad para participar en el PAT, ser un estudiante comprometido con el Instituto Tecnológico, tener la disposición para recibir la orientación y apoyo del docente- tutor y ser responsable de su propia formación académica(TecNM, 2013).

### **2.1.5. Personalidad del Tutor**

Como es bien sabido, una de las partes principales dentro de la tutoría, es el tutor, que de acuerdo a García Nieto (1990) el término Tutor, proviene del latino *tueor*, significa: el que representa a..., el que vela por..., el que tiene encomendado y bajo su responsabilidad a otra persona..., quien tutela a alguien, por ello, actualmente la función tutorial es parte fundamental de cualquier profesor. Existen diversas investigaciones que definen las funciones de un tutor. Nieto et al. (2005) menciona que

a cualquier profesor universitario se le suponen tres competencias: transmitir el conocimiento y desarrollar destrezas sobre una determinada parcela del saber (función instructiva); contribuir a la búsqueda de nuevos saberes (función investigadora) y estimular la formación de actitudes positivas hacia la ciencia y la profesión (función tutorial).

Molina Avilés (2004) define al tutor como aquel docente que promueve aprendizajes significativos para lograr ciertas competencias. Lázaro (1997) en su trabajo de investigación cita varias definiciones de lo que es un tutor, entre las que sobresalen la de Benavent, Burges, Caldin, Foulquié, García-Correa, Grants, Jones, Lázaro y Asensi, Sánchez y Schmalfluss, rescantando que las definiciones dadas por los autores tienen en común la tutela, guía, asesoramiento, orientación, ayuda, asistencia e integración de la persona.

El término significativo puede ser entendido como un contenido que tiene estructuración lógica inherente, así como también aquel material que potencialmente puede ser aprendido significativamente. De igual forma el tutor desempeña un papel primordial, determinado por su actividad académica que conduzca a una experiencia educativa distinta, aplicando criterios teórico-metodológicos alternativos para favorecer el desarrollo de competencias. El tutor debe concebirse como un mediador capaz de crear condiciones que permitan que los saberes tengan sentido para los estudiantes, lo cual exige un amplio conocimiento de las dimensiones epistemológicas, sociales e históricas del conocimiento.

El tutor debe estar en constante proceso de formación para estar en posibilidad de generar encuentros, espacios y valores. Debe ser una persona comprometida con

los procesos de aprendizaje y no pretender ser el guía indispensable, sino el acompañante dispuesto a desaparecer. En cualquier caso, la tutoría supone siempre tutela, guía, asistencia y ayuda mediante la orientación y el asesoramiento. Otras de las definiciones que se le hacen al tutor en la educación, se refiere a la función tutorial que forma parte de las actividades del docente donde se entiende como un elemento individualizador y personalizado que tiende a reconocer la variedad o diferencia del alumno que por lo general la tutoría va más allá de la instrucción formal que abarca todas las experiencias.

En otras investigaciones lo definen como aquel profesor de "Tiempo Completo", que atiende a los estudiantes de un grupo a su cargo mediante la observación de su desempeño académico y socio afectivo, dándoles seguimiento donde los orienta y ayuda para su desarrollo integral. Comunica y Coordina sus acciones con las de otros profesores, y en casos necesarios, con las unidades de servicios al estudiante y con los padres de familia.

De acuerdo al Manual del Tutor del SNIT (TecNM, 2012) lo definen como aquel individuo que orienta, asesora y acompaña al estudiante durante su proceso de enseñanza-aprendizaje, con la perspectiva de una formación integral, lo que significa estimular en el alumno, la capacidad de hacer responsable al tutorado de su propio aprendizaje y su formación. Ayuda al tutorado a explorar sus capacidades, propugnando por la autoformación con base en el apoyo mutuo y en el trabajo en común. Es uno de los actores principales del programa, por lo que debe estar consciente del compromiso que lleva implícito en el desarrollo del estudiante, participa en el seguimiento y su evaluación; está capacitado para identificar problemas de índole

académico, de salud, psicopedagógico del tutorado y canaliza a la instancia correspondiente para su solución, todo en el marco de una relación más estrecha que la establecida en un aula durante un curso.

En cualquiera de las definiciones dadas, es necesario que el tutor presente ciertas características, competencias o conocimientos que haga merecedor de tener el perfil para cubrir tal función, por lo que Molina Avilés (2004) menciona las características del perfil de un tutor:

- Una preparación sólida en el área de su disciplina, la cual le permitirá resolver problemas surgidos de las asesorías individuales o grupales.
- Motivación para desempeñarse en la actividad.
- Capacidad para resolver dudas o problemas con creatividad.
- Actitudes positivas tendientes a ofrecer alternativas, fomentar el autodidactismo, guiar y orientar el aprendizaje independiente: sugerir actividades que permitan al alumno reafirmar su conocimiento
- Actualización permanente en las áreas de la tecnología y la didáctica, así como de su propia disciplina.
- Capacidad para promover el trabajo cooperativo de sus alumnos, la participación, interacción y responsabilidad crítica.
- Capacidad para identificar las dificultades de los alumnos en la adquisición de aprendizajes.

- Capacidad para presentar situaciones didácticas que permitan a los estudiantes la transferencia de lo aprendido, es decir, la vinculación del conocimiento al contexto de la vida real.

Duarte et al. (2002) menciona que el tutor debe identificarse con la misión y filosofía de la facultad. Tener dominio y experiencia en las áreas profesionales que curse el estudiante y capacidad para la planeación y seguimiento del estudiante en el proceso tutorial. Poseer experiencia docente. Dominar el plan de estudio de la carrera, de las carreras técnicas y los procedimientos que favorecen la interdisciplina y la movilidad estudiantil. Poseer características y actitudes para generar confianza, comunicar entusiasmo, adaptarse a diversas personalidades de los alumnos, propiciar la independencia, la creatividad y el espíritu crítico, promover la creación y recreación del conocimiento, y fomentar el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes. Estar informado de los servicios y programas generales de la institución que apoyan a los estudiantes en su formación. Muestre habilidad en el manejo de información. Conozca los requisitos de egreso específicos de la carrera (servicio social, práctica profesional, idioma extranjero, titulación). Por lo que consideran que es importante destacar que la actuación de un tutor debe estar siempre acotada y que no puede transgredir los límites de su competencia académica.

El tutor debe ser capaz de reconocer cuando se requiere la intervención de otros profesionales para que los alumnos reciban el consejo especializado que requiere según la problemática en cuestión.

Mientras que para el TecNM (2012) el perfil de un tutor debe considerar lo siguiente:

- Cualidades Humanas: se refieren a la definición del SER del docente - tutor.
- Cualidades Científicas: se refieren al SABER del docente –tutor.
- Cualidades técnicas: definen el SABER HACER del docente- tutor.
- Cualidades Humanas. Dentro de las cualidades humanas el SER del docente - tutor se consideran aquellas actitudes que posibilitan la relación profunda, rica y eficaz con los otros. Aún y cuando son innatas, pueden mejorarse con el ejercicio. De acuerdo con el supuesto de que la relación personal es el elemento fundamental en la acción tutorial se considera que todo tutor tendría que estar dotado por cualidades como empatía, autenticidad y madurez.
- Cualidades científicas. Definen el SABER del docente-tutor. Hacen referencia al conjunto de conocimientos del campo de otras ciencias, específicamente de la psicología, la pedagogía y la filosofía que de manera directa e indirecta inciden en sus funciones.
- Cualidades Técnicas. Definen el SABER HACER del docente tutor. Hacen referencia al conjunto de destrezas y técnicas y no sólo al conocimiento teórico de las mismas. Se adquieren por adiestramiento, aunque, en cierta medida, dependen de las que hemos llamado cualidades humanas.

#### **2.1.6. Selección de los Tutores**

Es conveniente que el equipo de tutores estuviera integrado por académicos especializados en capacitación educativa y pedagógica, así como aquellos con

actividades de investigación y servicio comunitario. Sobre la base de esos criterios generales, los participantes deben acreditar dos cursos de carácter obligatorio y uno de carácter optativo, las áreas que han sido capacitados, son: Antología y desarrollo de la cultura indígena, formación de tutores, orientación psicopedagógica, políticas y mecanismos de financiamiento de las comunidades rurales, ideología y nivel de participación de los indígenas en su comunidad, métodos activos de enseñanza, desarrollo de habilidades (A R López. ,2005).

Obaya V. (2004) dice que aunque todo docente como formador tiene la posibilidad de ser tutor, su selección requiere considerar a uno que imparta alguna asignatura al grupo asignado y que para desarrollar las actividades para conformar un vínculo significativo con los alumnos tales como: interés por los alumnos, interlocución, respeto, iniciativa, compromiso, objetividad, flexibilidad, confianza, empatía con los alumnos, mediación, escucha activa y libres de prejuicios, observación. El objetivo es que cuente con ciertos conocimientos acerca de él y que en su calidad de tutor fortalezca su relación con el grupo y desarrolle estrategias que enriquezcan su acción de tutor.

Sánchez Álvarez (2009) en el VII de tutores y Jefes de Estudio (2009) presentó que los tutores deben conocer suficiente las metodologías y técnicas didácticas y pedagógicas para impartir, coordinar o diseñar actividades docentes, especialmente el aprendizaje centrado en el que aprende, conocer los programas de la especialidad y contenidos, estructura y programación de la formación ofertada por la autonomía, manejar los criterios, técnicas y herramientas de evaluación de programas y acciones formativas, , manejar técnicas de motivación y gestión de personas, diseñar una

estrategia de gestión del conocimiento, manejarse con herramientas de búsqueda de información, análisis crítico y extracción de conclusiones y estrategias de aplicación.

De igual manera señala que debe tener capacidad de planificar y definir objetivos, habilidades negociadora y diplomática ,gestión positiva de conflictos y habilidades sociales de comunicación oral y escrita, establecer mecanismos de relación interpersonal que induzcan estímulos positivos en sus colaboraciones, tener capacidad para las relaciones interpersonales utilizando la asertividad, la empatía y la sensibilidad interpersonal, generar entusiasmo en los demás y conseguir que sus colaboradores hagan lo que sin él no habría ocurrido, capacidad de delegar, promover la aplicación de criterio de calidad en la práctica.

La Universidad Autónoma de Quintana Roo en su Programa Institucional de Tutorías (2014) está integrado por profesores de tiempo completo responsable de planear, organizar y llevar a cabo la actividad tutorial. Para ser tutor se consideran las siguientes condiciones: Ser preferentemente profesor investigador de carrera de tiempo completo, colaborar en la organización de la trayectoria escolar del tutorado en función del programa educativo y las características del estudiante, participar en cursos de formación y actualización d la tutoría, reconocer los procedimientos administrativos que se relacionan con la tutoría, reconocer procedimientos administrativos que se relacionan con la tutoría, cumplir con la normatividad que enmarca el funcionamiento de las tutorías, capacidad para resolver dudas o problemas relacionados con las asignaturas del programa educativo, capacidad de identificar problemas de los tutorados, estimular para motivas al alumno al aprendizaje

autónomo, generar un clima de confianza que permita un ambiente de trabajo, ser respetuoso y tolerante.

### **2.1.7. Funciones del Tutor**

Como se puede observar en las distintas concepciones del tutor mencionadas anteriormente son similares, sin embargo, en todas se consideran ciertas obligaciones, funciones y/o acciones que el tutor debe desempeñar, por lo que Fernández (2008) propone de manera general cuatro funciones:

- Facilitar el desarrollo personal del alumnado,
- Supervisar sus progresos,
- Intermediar entre los estudiantes y las autoridades académicas
- Ser un profesional responsable en el que el alumnado puede confiar

También, en la Universidad Autónoma de Madrid (UAME, 2019), España se proponen que las funciones del tutor deben de ser Capacidad técnica. Capacidad de aprendizaje. Administración de trabajos. Habilidades de comunicación oral y escrita. En el caso de estudiantes con discapacidad que tengan dificultades en la expresión oral, deberá indicarse el grado de autonomía para esta habilidad y si requiere de algún tipo de recurso técnico y/o humano para la misma. Sentido de la responsabilidad. Facilidad de adaptación. Creatividad e iniciativa. Implicación personal. Motivación. Receptividad a las críticas. Puntualidad. Relaciones con su entorno laboral. Capacidad de trabajo en equipo. Aquellos otros aspectos que se consideren oportunos.

En la Universidad Nacional de Catamarca, Argentina (Andrada et al., 2011) menciona que las funciones del tutor son:

- Evitar que el alumno se sienta solo, proporcionándole vías de contacto con la institución.
- Ayudar a aclarar cuáles son sus metas y objetivos sobre cómo utilizar el material, orientación ante las evaluaciones y frente al rol del tutor.
- Favorecer la interacción y el trabajo colaborativo.
- Comunicarse personalmente con el alumno para motivarlo a estudiar, de esta forma se trata de mantener el nivel motivación del alumno, pos de promover la vivencia de la comunicación bidireccional, previendo la formulación de preguntas, desarrollando la capacidad de escucha y brindando información de retorno.
- Orientar al alumno con respecto a las distintas técnicas de estudio.
- Orientar al alumno en la resolución de los problemas personales que influyen en el aprendizaje, ya que el alumno adquiere confianza en sí mismo cuando descubre cuál es su mejor manera de aprender.
- Suscitar la interacción del grupo tutelado, favoreciendo la comunicación entre sus miembros, y la realización de trabajos en grupo que fomenten el aprendizaje colaborativo.
- Motivar, generar confianza y promover su autoestima, para enfrentar los requisitos que la educación a distancia implica.

- Ayudar a superar las eventuales dificultades a fin de que el alumno se dé cuenta de todo lo que significa que éste avance en el aprendizaje respetando su estilo cognitivo y su ritmo personal.

Duarte et al. (2002) de la Universidad Autónoma de Baja California en relación a las funciones del tutor es más específico, por lo que sugiere las funciones de estar en constante comunicación con los profesores de sus tutelados, pidiendo reportes de:

- asistencias a clases, cumplimiento de tareas y aprovechamiento académico; esto deberá realizarlo a mitad y fin de semestre.
- Fomentar actividades que promuevan la madurez profesional y que posibiliten la formación integral del estudiante.
- Propiciar la toma de decisiones como forma de reforzar la seguridad y elevar la responsabilidad profesional y personal del alumno.
- Orientar al alumno en la elección de las asignaturas (reinscripción) y actividades de aprendizaje que conformaran su carga académica.
- Mantenerse informado e informar a los alumnos sobre aspectos generales de la institución, fortaleciendo su participación dentro de la Facultad.
- Informar sobre la estructura y organización del plan de estudios y aspectos inherentes al mismo.
- Identificar al alumno con bajo rendimiento académico en su desempeño escolar y encaminarlo a las instancias correspondientes a fin de que reciba apoyo para potenciar sus fortalezas.

- Coordinarse con otras instancias involucradas con la atención integral del estudiante (servicio social, orientación vocacional y psicológica, prácticas profesionales, titulación).
- Participar en reuniones de coordinación con el resto de tutores para programar estrategias de apoyo al estudiante y fortalecer la función de la tutoría.
- Organizar y programar las sesiones de tutorías
- Organizar y mantener actualizada la información de los alumnos tutorados.

Estas funciones las puede realizar el tutor con el alumno a lo largo de todo el ciclo de formación académica, es indispensable que los sujetos involucrados, estén conscientes del papel que juegan: autoridades, profesores-tutores y tutorados deberán actuar auténtica y efectivamente en el proceso.

Mientras que el TecNM (2012) es más específico de las funciones de un tutor, dentro de las cuales considera funciones administrativas, académicas y netamente de tutorías:

- a. Participa en la elaboración y el desarrollo del Plan de Acción Tutorial (PAT).
- b. Participa en la reunión de inducción convocada por el Jefe de Departamento de Desarrollo Académico de la institución en la cual se dan los lineamientos de trabajo para la actividad tutorial.
- c. Organiza y programa las sesiones de tutorías.

- d. Participa en las actividades de inducción e integración al Instituto Tecnológico, en caso de no cumplir con estas actividades, su papel será el de verificar que los estudiantes tengan conocimiento de la información proporcionada en las actividades de inducción, tales como políticas y directrices, ubicación de los diferentes servicios, entre otros.
- e. Se presenta con los tutorados para darles a conocer los objetivos, mecanismos y funciones que desarrollará para llevar a cabo la tutoría.
- f. Informa, orienta y asesora a los tutorados en lo académico y profesional en que sea requerido por ellos, de modo directo o canalizarlos (interna o externa) al estudiante hacia la fuente informativa adecuada según sea el caso (secretaría, departamento, dirección u otros servicios).
- g. Informa sobre la estructura y organización del plan de estudios que cursa el estudiante, el perfil de egreso de la carrera y las modalidades para la obtención de créditos.
- h. Al inicio de la actividad tutorial, aplica los instrumentos de información que le permitan elaborar su diagnóstico.
- i. Identifica y apoya al estudiante que manifieste dificultades durante su desempeño escolar, canalizando aquellos casos especiales a las instancias correspondientes.
- j. Cita a entrevista a aquellos estudiantes que durante el trato cotidiano en su tutoría grupal, detecte que requiera de apoyo individual y/o que se encuentre en

curso de repetición y/o curso especial o hayan sido asignados por el comité académico, para diseñar la estrategia para el semestre.

- k. Participa en reuniones de coordinación con el resto de las actividades de tutorías.
- l. Colabora con el resto de los docentes de los estudiantes a su cargo.
- m. Analiza posibilidades de éxito a través del potencial que identifica en el estudiante (puntos fuertes y débiles).
- n. Participa en la programación y desarrollo de las actividades complementarias de los estudiantes del grupo.
- o. Participa en las reuniones periódicas que convoca el coordinador del departamento académico, para retroalimentar la actividad tutorial.
- p. Fomenta actividades que promueven su madurez profesional y que posibiliten su acercamiento a la cultura.
- q. Conocimiento de trámites de actividades complementarias, servicio social residencias profesionales y titulación.
- r. Propicia la toma de decisión como forma de reforzar la seguridad y elevar la responsabilidad personal y profesional del estudiante.
- s. Conocimiento de la oferta de formación continua como un elemento clave del desarrollo profesional.

- t. Análisis del mercado de trabajo calificado a través de una adecuada información que permita planificar un buen plan de búsqueda de empleo o autoempleo.
- u. Cualquier otra actividad que le asigne las directrices institucionales.

De igual manera como el tutor debe de cumplir con las funciones encomendadas por la institución educativa, el tutorado (alumno), también está obligado a cumplir con la parte que le corresponde, entre las cuales destacan: que debe ser activo, comprometido, reflexivo, responsable de su avance y sus conocimientos, respetuoso de las opiniones e ideas de los otros (Molina Avilés, 2004). Para el TecNM (2012), las funciones que considera para el tutorado son:

- Participación activa en las actividades que implique su atención tutorial
- Identificar sus necesidades personales que requieren de la atención tutorial.
- Asistencia a las reuniones puntualmente que sea convocadas por el tutor.
- Recurrir al tutor para efectos de solicitar atención tutorial, aporta la información que le sea requerida por el tutor para fines de integración del trabajo.
- Realizar las actividades conjuntamente acordadas con el tutor para dar atención a sus necesidades.
- Participar en la evaluación Institucional de la actividad tutorial.
- Participar en el seguimiento académico que realiza el tutor.

- Asumir una actitud responsable orientada hacia la autoayuda y participa activamente en las actividades que implique su atención tutorial.

Este debe tener un perfil:

- Estar inscrito como estudiante en el Instituto Tecnológico,
- Inscribirse en el programa de tutorías desde su ingreso, tener disponibilidad para participar en el PAT.
- Ser un estudiante comprometido con el Instituto Tecnológico.
- Disposición para recibir la orientación y apoyo del docente-tutor y responsable de su propia formación académica.

## **2.2. Marco Referencial**

### **2.2.1. La Implementación del PIT en la Educación Superior**

La Educación Superior a nivel mundial está sumida en un proceso de armonización y convergencia que afecta a todos sus niveles y que supone un gran desafío para los países implicados. Por ello, la tutoría a nivel superior es un factor fundamental en la calidad de la formación universitaria, constituyendo un componente intrínseco a la enseñanza (Herrera et al.,2008). La tutoría en escuelas de nivel superior en cada país implica una redefinición del trabajo del profesor, de su formación y desarrollo profesional, un cambio en su tradicional rol de transmisor de conocimientos al nuevo rol de profesional que crea y organiza ambientes de aprendizaje complejos, implicando a los alumnos en su propio proceso de aprendizaje a través de estrategias y actividades adecuadas (Moreno et al.,2007).

Pérez (2013) desarrollo y ejecuto un programa de tutorías llamado “Velero”, el cual consistía en desarrollar estrategias de adaptación para los alumnos de nuevo ingreso y estos puedan desenvolverse mejor en su vida académica y personal, el trabajo se desarrolló en la Universidad de La Laguna en Santa Cruz Tenerife, España. En el mismo país, Arco y Fernández (2011) analizaron la eficacia de un programa de intervención basado en la tutoría entre compañeros dirigido a mejorar los hábitos de trabajo y estudio del alumnado universitario. La intervención consistió en diez sesiones individuales de tutoría altamente estructuradas con el alumnado de nuevo ingreso, realizadas por el alumnado de Doctorado y/o últimos cursos, que fue previamente entrenado en cuatro sesiones de formación. Sus resultados arrojaron diferencias estadísticamente significativas en hábitos de trabajo y estudio para el alumnado participante.

En Francia el modelo de tutorías está generalizado en todas las universidades para los estudiantes de primer curso, con la denominación de tutoría de acompañamiento metodológico y pedagógico. Se concibe como una ayuda a los aprendizajes con el fin de favorecer el éxito de todos los estudiantes: ayudar en el trabajo personal del estudiante, al trabajo de documentación, dar apoyo a las técnicas de autoevaluación y auto- formación, permitir establecer relaciones de proximidad entre los estudiantes y los profesores (Baudrit, 2002).

Lobato (2014) señala en su investigación que la situación de las instituciones universitarias de los países que conforman el Espacio Europeo de Educación Superior en la última década, ha sido citada por números autores ( Baudrit,2002;Sancho Sora et al, 2006, Lepage & Romainville, 2009; Da Re, 2012) en los siguientes aspectos:

- Notable aumento de estudios en las últimas cuatro décadas, junto con la tendencia decreciente de la demanda de estudios en universidades públicas, que obligan a revisar los actuales planes de estudio, procurando una oferta sólida y atractiva para los estudiantes.
- Incremento de la diversidad en estudios como consecuencia de las nuevas situaciones sociales y las exigentes demandas de cualificación propias de los procesos productivos.
- Cambios continuos en las necesidades sociales y , en especial, las relaciones con el desarrollo profesional, principalmente en el afianzamiento de las aplicaciones técnicas, que han de estar presentes en la planificación de los procesos formativos para los que debe considerarse entre sus finalidades educativas.
- Progresivos en la financiación pública de las universidades, con el necesario establecimiento de criterios de buena calidad educativa, adecuadamente contruidos y coherentes con las finalidades universitarias.
- Orientación de la enseñanza y el aprendizaje hacia el desarrollo individualizado de competencias y cualidades profesionales, de investigación y resolución de cuestiones de relevancia social, situando al estudiante como eje central del proceso educativo.

En México se han realizado investigación con la finalidad de evaluar los programas de tutorías que se implementan en las instituciones de nivel superior, ya sean publicadas o privadas, por citar algunas, Castro et al. (2017), realizó su

investigación en la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca con la finalidad de conocer la opinión de los estudiantes sobre el programa de tutorías el cual fue implementado institucionalmente en el año 2010, ya que considero necesario tener un referente desde la visión del estudiante para medir el impacto del programa que proporcione elementos y así permitan actualizar el PIT acorde al modelo educativo y al Plan Institucional de Desarrollo 2016 - 2020 de la Universidad, concentrándose en la atención en la formación integral de sus estudiantes y contar con programas que se ocupen de este objetivo, desde antes de su ingreso hasta después de su egreso y buscan asegurar la permanencia, así como el desarrollo integral del estudiante

La información recabada se utilizó para mejorar, planificar y sistematizar el programa, con la finalidad de apoyar y formar a los estudiantes en aspectos que incidan en su desarrollo personal y profesional, como es la promoción de conocimientos, habilidades, actitudes y valores para el mejoramiento de sus procesos académicos y sus expectativas de éxito profesional contribuyendo así a la formación integral del estudiante. En otro estudio desarrollado en el país, Gómez- Collado (2012) aplicó tres encuestas a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales en tres momentos diferentes, siendo éstos en 2005, 2006 y 2009 para realizar un estudio longitudinal que le permita conocer la percepción de los alumnos sobre el Programa Institucional de Tutoría Académica, que se implementa en la Universidad Autónoma del Estado de México.

La información obtenida se utilizó para identificar las ventajas y desventajas de la aplicación del Programa Institucional de Tutorías, así como instrumentar estrategias

de intervención que propicien una tutoría de calidad a los estudiantes de las tres licenciaturas de la Facultad.

Por otro lado, algunos estudios relacionados con la tutoría se han enfocado a la elaboración de instrumentos de medición de un programa de tutorías para obtener información de la implementación de dicho programa. Como es el caso de Torres y Mirón (2008), que en España se dedicaron a evaluar qué instrumentos de medición (cuestionarios, entrevistas, fichas, entre otros) son los más confiables para obtener la información deseada, en su trabajo expusieron que los cuestionarios y las entrevistas han sido los instrumentos más empleados, al igual que la evaluación del PIT por parte del alumno y del profesor. Le siguen las fichas de seguimiento, ya sean para los tutores o para los alumnos, el boletín de inscripción, la memoria final, la ficha para las reuniones individuales, el díptico informativo y las fichas para las reuniones de pequeño grupo.

De igual manera comentaron que sólo el 36% de los Programas Institucionales de Tutorías disponen de página web y pocos utilizan la evaluación externa, las fichas para las reuniones de gran grupo, y los grupos de discusión. Por otro lado, Fernández y Escribano (2000) en su estudio que tenía como finalidad manifestar la importancia del régimen de tutorías, como uno de los mecanismos que con mayor eficacia puede y debe contribuir a la formación académica y humana de los alumnos universitarios; y los desafíos a los que se enfrenta para adaptarse a los cambios que exige el Espacio Europeo de Educación Superior, e hicieron hincapié en las tutorías personales más que en las académicas. Sus resultados indican que por lo general el número de alumnos tutelados se ve notablemente incrementado al ciclo siguiente, pues muchos

alumnos quieren que el profesor que le fue asignado en su primer año continúe siendo su tutor.

Que la tutoría se ejerce mediante entrevistas programadas, encuentros informales, comentarios de cuestiones académicas, asesoramiento sobre actividades extraacadémicas; etc., sin embargo, hay alumnos que acceden a la entrevista sin problemas, mientras que otros alumnos son más reacios y tienen una especie de miedo a acudir a los despachos de los profesores cuando son citados. En estos casos, el profesor debe accionar los mecanismos que estime más oportunos para lograr el contacto con su tutelado y procurar que cambie de actitud. Otros de los trabajos de investigación con impacto internacional, es el realizado por Aristimuño (2010), en el describe la manera en que cuatro institutos públicos pusieron en marcha las tutorías, que se consideran como un componente central del Programa de Impulso a la Universalización (PIU) del Ciclo Básico de la educación media.

El trabajo refleja un trabajo de campo de 70 horas, en que se entrevistaron directivos, docentes y estudiantes, y se observaron 16 clases de tutoría, con el fin de comprender las dinámicas que genera el programa en los institutos involucrados. La investigación también identificó los principales obstáculos encontrados en el proceso de cumplir los objetivos del PIU. Se observó que el docente busca nuevas formas de lograr aprendizajes, que los estudiantes en situación de vulnerabilidad social y afectiva sean atendidos, y de igual manera observó que una serie de factores están atentando contra el desarrollo de la política. A nivel nacional, también se han realizado estudios enfocados a los programas de tutorías que se implementan en las distintas instituciones de nivel superior, ya sean públicas o privadas.

En la Universidad de Quintana Roo se analizaron algunas de las dificultades operativas que ha afrontado la tutoría en esta universidad para insertarse de modo natural en las prácticas educativas, considerando a la tutoría como un programa un proceso planificado y sistemático, resaltando que todos los actores implicados resultan fundamentales para lograr los objetivos pretendidos en un programa de tutorías (Moreno, 2003). Otro estudio, en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica a través de un examen psicométrico que se aplicó a 2000 estudiantes de primer semestre, se seleccionaron 153 estudiantes que se dividieron en dos grupos, uno que recibió tutorías individualizadas, mientras que el otro no. Los resultados indican que el primer grupo tuvo un mejor desempeño en su formación integral, lo que fortaleció en la toma de decisiones al Programa Institucional de Tutorías de la facultad (Rosales et al., 2016).

En otro estudio similar en el Instituto Tecnológico de Sonora se valoró el impacto de la tutoría grupal en la universidad, en el desempeño académico, se analizaron 1,812 datos de estudiantes de primer semestre que cursaron tutoría. Se encontró que el género, cursar tutoría y el promedio de preparatoria están significativamente relacionados con su rendimiento académico. Un análisis de regresión indicó que existen menos probabilidades (50%) de reprobar para un estudiante del mismo sexo que recibe tutoría (García et al., 2012).

Por su parte, Rodríguez (2017), en su estudio en la Universidad Tecnológica de Nuevo Laredo propone la forma de incrementar los índices de aprovechamiento que permitan reducir la reprobación y deserción, y de esta forma se evite el fracaso escolar mediante un Programa Preventivo de Tutorías. Tal programa se implementó en el

cuatrimestre mayo-agosto 2012 como parte de investigación descriptiva que se realizó al respecto. Los resultados fueron favorables aunque los porcentajes fueron mínimos, se pudo observar un impacto positivo. Actualmente se ha diseñado un Programa Preventivo para cada uno de los cuatrimestres de primero a quinto, con el mismo enfoque, con la meta de que al implementarse con profesionalismo; los indicadores de aprovechamiento aumenten sustancialmente, reduciéndose de forma sustancial, la reprobación y la deserción.

Teniendo en cuenta la importancia de las tutorías a nivel superior, el Programa Institucional de Tutoría que se implementa en las distintas instituciones de nuestro país actualmente está enfrentado como un problema grave, la deserción, que por diversos factores el alumno decide abandonar sus estudios. Es importante mencionar, que todo sistema educativo, y por supuesto en las instituciones de educación superior, la deserción de alumnos constituye un indicador del nivel de desarrollo de una sociedad (Christle et al., 2007). Por ello, hablar de deserción escolar en México es referirse a un problema nacional, pues el paso del tiempo y la entrada al mundo globalizado han exigido, tanto al sector público como al privado, mejorar la formación académica mediante el uso de modelos educativos y de espacios adecuados para propiciar el desarrollo y la innovación.

En Estados Unidos, nuestro país vecino, el 20% de los estudiantes de nivel superior abandonan sus estudios (McGaha y Fitzpatrick, 2005), mientras que en México la cifra es alarmante (UNESCO-IESALC, 2004), ya que solo el 40% termina sus estudios de licenciatura. Esto genera frustración, pérdida de desarrollo humano y profesional, así como desperdicio de talento, recursos materiales y financieros,

ampliando la brecha entre los niveles socioeconómicos de la población. Por ello, es necesario identificar los motivos que propician la deserción para diseñar estrategias que la reduzcan. Para Al-Majali y Al-Thneibat (2013), la deserción es una de las manifestaciones de los errores en los sistemas educativos.

De acuerdo a la UNESCO-IESALC (2004) y McGaha y Fitzpatrick (2005), la deserción es el abandono de la escuela, por parte del estudiante. Al-Majali y Al-Thneibat (2013) la conciben como la interrupción completa del nivel de estudios antes de completar el periodo o fase prescrita, y Tinto (1993), menciona que es el abandono de las interacciones entre un estudiante y el ambiente educacional durante su estancia en el programa respectivo, dichas definiciones son similares las expresadas por otros autores (Girón y González, 2005; González, 2005. La deserción en los diferentes niveles educativos puede darse por diversas causas, sin embargo, a nivel superior las causas que la originan se deben principalmente a la autoconfianza del alumno para ingresar a los estudios, el contacto con los profesores y autoridades de la escuela, así como en factores diversos como matrimonio, actividades laborales y otros (McGaha y Fitzpatrick, 2005). Pero para *Education and Training* (1999) cita ocho razones por la cual el estudiante abandona sus estudios:

- Los estudiantes no se sienten en el curso o programa adecuado
- Se inscribieron extemporáneamente
- Es difícil para ellos encontrar amigos
- Existe dificultad para adaptarse desde el inicio del curso
- Los cursos no son interesantes
- Existe insatisfacción con la calidad de los profesores

- Hay menor satisfacción con el calendario y horario de los cursos
- Surgimiento de problemas financieros.

Distintos estudios se han enfocado a identificar las causas de la deserción a nivel superior en México, por ejemplo, en un estudio realizado en la Universidad Autónoma Metropolitana campus Iztapalapa se identificaron los siguientes factores que contribuyen directamente en la deserción: la actividad laboral, la economía del hogar, el rendimiento escolar, la cultura personal de estudio, la orientación hacia la carrera, la organización y administración académica (Rodríguez-Lagunas y Hernández, 2008).

En otro estudio realizado en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla se determinó que los factores que más influyeron en la deserción fueron los horarios, la vocación y la reprobación (Vries et al., 2011). Los factores que identificaron los estudios mencionados coinciden con los de Anda et al., (2016), que estos investigadores mencionan que los factores de organización, administración académica y el horario de clases son los factores de mayor incidencia en su rendimiento académico, adicionalmente los factores vocacionales fueron los más mencionados por los participantes; los factores académicos, del docente, los del entorno sociocultural y los laborales afectaron a un grupo de participantes, aunque no a la mayoría. En el resto de los factores no aparecen resultados predominantes, lo que indica la diversidad de factores que afectan a la deserción, por su parte Santoyo y Patiño (2017, 6) coincide con esto último, los factores que inciden en la deserción son muy variados, mismos que pueden ser de índole económica, académica, institucional y personal.

González García (2014) en su investigación para analizar la importancia de que los docentes- tutores en línea cuente con competencias específicas para el desarrollo de su rol al implementarse por primera vez una licenciatura en Línea en la Universidad Autónoma de Campeche, sugiere a la institución educativa determinar con base a las necesidades de sus programas académicos, los perfiles y competencias actuales de sus docentes- tutores en línea, a partir de los lineamientos y teorías que fundamentan el marco de la educación a distancia. Bajo el mismo contexto se recomienda considerar la formación y capacitación de docentes- tutores en línea a partir de un modelo propio de competencias.

Además, se exhorta a propiciar espacios de diálogo y reflexión sobre la práctica, desarrollo de proyectos e integración de equipos de trabajo interdisciplinarios y la formación de redes de investigación que trasfieran sus experiencias para que permitan mejorar el desempeño y el estudio sistemático del programa actual y los programas futuros, para garantizar a los estudiantes un aprendizaje significativo, pertinente y funcional que promueva la responsabilidad social y profesional.

### **2.2.2. El PIT en los Institutos Tecnológicos de México.**

El Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos, tiene como eje una visión y un nuevo paradigma para la formación de los estudiantes. Todo programa educativo debe aspirar a la formación de más alto nivel de calidad, de ahí que la tutoría constituya una de las estrategias fundamentales, correspondientes con la nueva visión de la educación superior, que potencia la formación integral del estudiante con una visión

humanística y responsable frente a las necesidades y oportunidades del desarrollo de México (TecNM.2013).

Sin embargo en los Institutos Tecnológicos que se distribuyen a lo largo del país no son ajenos a la deserción. En junio de 2017, el periódico la Jornada, a través de una entrevista con Margarita Contreras Mata, directora de Planeación y Evaluación del TecNM, reconoció que la tasa de eficiencia terminal es de 58 por ciento, por lo que se está buscando disminuir el abandono escolar, aunque, resalto, que la principal causa de la deserción es la falta de recursos de los alumnos y sus familias (Poy, 2017). Dicho porcentaje de eficiencia terminal se ha mantenido a través de los años, ya que el Programa Institucional de Innovación Tecnológica (PIID) 2013-2018 (TecNM, 2014) indica que en el ciclo escolar 2012-2013 se registró un 54.33 por ciento de eficiencia terminal en todas las instituciones que formaban el entonces Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos, ahora Tecnológico Nacional de México (TecNM), dado lo anterior es importante para el TecNM indagar las causas por las que cerca de la mitad de sus alumnos no logra concluir sus estudios a tiempo que junto con el Programa Institucional de Tutorías se logren identificar los factores.

En el Lineamiento para la Operación de Tutoría dice que la tutoría es un proceso de acompañamiento grupal o individual que un tutor le brinda al estudiante durante a su estancia en el Instituto Tecnológico con el propósito de contribuir a sus formación integral e incidir en las metas institucionales relacionadas con la calidad educativa; elevar los índices de eficiencia terminal, bajar los índices de reprobación y deserción (TecNM.2013).

El manual de Tutor propicia la construcción colectiva del conocimiento, para fortalecer la solidaridad y el compañerismo, necesarios en el desarrollo del tutorado que permite el logro de competencias profesionales, que le posibilite proponer soluciones en su realidad cotidiana y proyecto de vida. Permitiendo al estudiante mantener comunicación permanente con los tutorados para conocer de sus necesidades e implementar acciones que coadyuven a su formación integral (TecNM.2013).

La tutoría contempla tres ejes fundamentales: desarrollo académico, desarrollo personal, desarrollo profesional que se ofrece en cada Instituto Tecnológico. A través de la acción tutorial, los estudiantes aprenden a: identificar retos en el campo profesional; localizar el conocimiento disponible; recuperar información relevante; desarrollar modelos conceptuales para visualizar posibles abordajes a los problemas; buscar conexiones con otros campos disciplinarios y tener un enfoque interdisciplinario; verificar con un metodología sistemática los resultados de las intervenciones profesionales, reflexionar en y sobre la acción (TecNM.2013).

## **2.3. Marco Contextual**

### **2.3.1. La Educación Superior Tecnológica**

Considerando que la educación es un factor determinante en el desarrollo y progreso de toda nación y con el firme propósito de lograr que los estudiantes puedan terminar su carrera a nivel superior formando parte fundamental del bienestar y crecimiento social y económico de nuestra sociedad. La Subsecretaria de Educación Superior en México tiene como fin impulsar una educación de calidad que permita la

formación de profesionistas competitivos y comprometidos con el desarrollo regional y nacional, para contribuir a la edificación de una sociedad más justa, además como menciona el Modelo Educativo para el Siglo XXI: la educación es –en cualquier país y en todos sus niveles y modalidades– uno de los tres motores que impulsan el avance de la sociedad y dan sustento a la vida humana.

Por eso, en el Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos (SNIT) actualmente Tecnológico Nacional de México, no sólo se afirma que la educación es clave para el desarrollo económico y social, sino que es componente innegable de la vida democrática del país para lograr una distribución más justa y equitativa de los bienes y los beneficios, al llevar oportunidades educativas a las comunidades y sectores menos favorecidos, garantizando el acceso y la permanencia de los jóvenes estudiantes de las clases sociales más vulnerables, así como a las regiones donde predomina la población indígena, a fin de disminuir las brechas sociales y económicas y promover la equidad. (Maldonado et al., 2017)

Considerando la problemática que se presenta a nivel nacional, relacionados con los altos índices de deserción, reprobación, entre otras variables que afectan el aprovechamiento escolar y eficiencia terminal, en nuestro país se han tomado cartas en el asunto, de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND) establece cinco metas nacionales entre las cuales se encuentra la meta nacional "México con Educación de Calidad"; como parte de ésta, el PND plantea «Desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad». (DOF, 2013).

Un objetivo asociado a esta Meta Nacional es:

Garantizar que los planes y programas de estudio sean pertinentes y contribuyan a que los (las) estudiantes puedan avanzar exitosamente en su trayectoria educativa, al tiempo que desarrollen aprendizajes significativos y competencias que les sirvan a lo largo de la vida (DOF, 2014).

En atención a los preceptos del PND se buscará:

- Hacer del desarrollo científico, tecnológico y la innovación, pilares para el progreso económico y social sostenible,
- Contribuir a la formación y fortalecimiento del capital humano de alto nivel

De la misma forma, el Programa Sectorial de Educación 2013-2018 (PSE) considera que existan alumnos con alto rendimiento académico que lleve a la transformación de México en una sociedad del conocimiento, que ofrecer una educación moderna y de calidad a los niñas, niños y jóvenes de hoy implica facilitarles el acceso a las herramientas que proveen las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones y fomentarles el desarrollo de destrezas y habilidades cognitivas asociadas a la ciencia, la tecnología e innovación, vinculándolas con el sector productivo.

Por su parte el Tecnológico Nacional de México (TecNM) se suma a esta ideología expresada en su decreto de creación señalando que:

Los Institutos Tecnológicos Federales y Descentralizados adscritos al TecNM tienen el propósito de fortalecer la formación integral de los estudiantes de educación superior tecnológica orientada al desarrollo pleno de todas las potencialidades del ser humano y capacidades científicas; una de las formas de lograrlo, es a través de la implementación de un Programa Institucional de Tutorías en cada uno de los institutos tecnológicos. (DOF, 2014)

El Programa Nacional de Tutorías presenta en sus políticas de operación que deben implementarse en cada institución de TecNM de acuerdo al lineamiento para la operación del programa nacional de tutorías (TecNM, 2019) y PIID, cada Instituto

elabora su PIT para su implementación, desarrollo y seguimiento. En dichas políticas existe la intervención del:

- Subdirector(a) Académico(a) o su Equivalente en los Institutos Tecnológicos Descentralizados.
- Comité Académico.
- Jefe(a) de Departamento De Desarrollo Académico o su Equivalente en los Institutos Tecnológicos Descentralizados.
- Coordinador(a) Institucional de Tutoría.
- Jefe(a) De Departamento Académico o su Equivalente en los Institutos Tecnológicos Descentralizados.
- Coordinador(a) de Tutoría de Departamento Académico.
- Tutor
- Tutorado

Es importante resaltar que las políticas de operación mencionan cuales son las funciones de cada uno de los actores que intervienen en la implementación, desarrollo y seguimiento del Programa Nacional de Tutorías, el cual en cada institución lleva el nombre de Programa Institucional de Tutorías (PIT). Actualmente, cada Instituto Tecnológico en el país implementa su PIT bajo la normatividad que establece el TecNM con la finalidad de aumentar la eficiencia terminal, disminuir los índices de deserción e incrementar el aprovechamiento escolar para que los estudiantes logren sus objetivos.

### **2.3.2. El Instituto Tecnológico Superior de Escárcega**

El Instituto Tecnológico Superior de Escárcega (ITSE), se crea por Acuerdo del Ejecutivo del Estado C.P. Jorge Carlos Hurtado Valdéz, Gobernador Constitucional del Estado de Campeche, y publicado por el Periódico Oficial del Estado el 15 de Octubre del 2004, e inaugurado el 18 de octubre del 2004. El Acuerdo señala que para fortalecer las acciones orientadas al desarrollo del Estado, estima necesario crear un Instituto Tecnológico Superior en el municipio de Escárcega, como Organismo Descentralizado de la Administración Pública Estatal que tenga por objeto, entre otros, formar profesionales con estudios de Técnico Superior Universitario, Licenciatura y Posgrado, aptos para la aplicación, transmisión y generación de conocimientos científicos y tecnológicos, así como para la solución creativa de los problemas y requerimientos del desarrollo económico y social del Estado de Campeche y del país.

Con la apertura de ésta Institución, se incrementa la cobertura con equidad y también se acerca a los grupos sociales con menores posibilidades de acceso, por sus bajos recursos económicos y la lejanía de éstos centros educativos de su lugar de origen. Éste Tecnológico cubre las necesidades de Educación Tecnológica Superior en ésta región, del Sur del Estado y da respuesta a las inquietudes de los habitantes de ésta zona, de crear mano de obra calificada y con una preparación intelectual de alto desempeño, misma que impactará en el desarrollo y elevará el nivel de vida de la sociedad.

Las instalaciones de éste Instituto, inició provisionalmente, en el edificio que alberga el Centro de Atención Múltiple No. 12, de la Secretaria de Educación, Cultura

y Deporte, sita en la calle 53 S/N, entre 14 y 18 B, de la colonia Unidad, Esfuerzo y Trabajo No. 2, en el municipio de Escárcega, Campeche. El Instituto Tecnológico inicia con dos especialidades a nivel licenciatura que son: Licenciatura Técnica en Administración General con Especialidad en Turismo. Ingeniería en Sistemas Computacionales. Contando con una población escolar inicial de 109 alumnos: 58 en la Licenciatura Técnica en Administración General con Especialidad en Turismo y 51 en Ingeniería en Sistemas Computaciones; con una plantilla docente inicial de 9 catedráticos, 6 de apoyo a la docencia y como Director el M.A. Abel Antonio Díaz Lozano.

Actualmente la Institución cuenta con 6 programas educativos: Licenciatura en Administración, Licenciatura en Gastronomía, Licenciatura en Turismo, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería en Industrias Alimentarias e Ingeniería en Energías Renovables con un total de 889 alumnos y 63 docentes.

### **2.3.3. El PIT en el ITSE**

En el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega (ITSE), que forma parte del TecNM, genera, implementa, desarrolla y da seguimiento a su PIT. Hoy día el PIT del ITSE tiene la finalidad de dar acompañamiento grupal o individual a la comunidad estudiantil, a través de un tutor(a) durante su estancia en el Instituto Tecnológico; con el propósito de contribuir a su formación integral que le permita el mejoramiento de su desempeño académico y la toma de decisiones sobre su vida académica, personal o social. Este es un programa de complementación a tu formación, el cual tiene como características de asignar un Tutor(a) por grupo, realizar sesiones grupales de una

hora semanal y tiene un crédito como valor reticular, que debe ser aprobado como las demás materias.

El programa se está implementado en los grupos de primer semestre, sin embargo, a los alumnos de semestres avanzados también pueden recibir apoyo tutorial en el área que lo requieran, pueden acudir a la coordinación de la carrera o directamente al Departamento de Desarrollo Académico. Los participantes en el proceso son la Subdirección Académica, Jefes(as) de Departamento, Coordinadores(as), Tutores(as), Docentes y Tutorados(as) alumnos(as) (ITSE, 2019).

Los participantes para la operatividad del Programa Institucional de Tutorías tienen responsabilidades establecidas, por ello en la matriz de responsabilidades en el ITSE, 2019, se especifican claramente, véase tabla 2.

#### **2.3.4. Políticas de Operación de las Tutorías en el ITSE**

El Instituto Tecnológico Superior de Escárcega estableció sus propias políticas para la operatividad del Programa Institucional de Tutorías, las cuales se señalan a continuación:

- El tutor/a deberá ser un profesor de tiempo completo o en caso de ser necesario puede ser un profesor de asignatura.
- Se trabajará la tutoría en todos los estudiantes de los diversos semestres en las modalidades individual y grupal.
- La función tutorial deberá incluirse en las horas asignadas al profesor como apoyo a la docencia y reconocida en los procesos de evaluación al desempeño docente y en los programas de estímulos institucionales.
- La tutoría deberá incluirse dentro de la carga académica del estudiante en primer y segundo semestre, asignando una hora a la semana dentro del horario de clases para brindar tutoría grupal y una hora para tutoría Individual fuera del horario de clases, ésta última deberá ser acordada con el grupo y el tutor asignado.
- A partir de tercer a octavo semestre se asignará una hora presencial dentro de su horario de clases a cada grupo para brindarle tutoría grupal y/o individual.
- La hora de tutoría grupal deberá programarse en la carga horario preferentemente de forma intercalada con las horas de las asignaturas del plan de estudios.

- La evaluación del Programa Institucional de Tutorías se realizará dos semanas antes del término del semestre.
- En caso de que el tutor no cumpla con su función tutorial o bien si el grupo solicita de manera escrita cambio de tutor, se analizará el incumplimiento y la solicitud de cambio ante la división correspondiente.
- El tutorado obtendrá el crédito por tutorías cuando haya aprobado el primer y segundo semestre participando activamente del 3º al 6º semestre.
- Los tutores atenderán a los estudiantes realizando actividades que promuevan la adaptación y el sentido de pertenencia en 1º y 2º semestre, brindar atención académica y lograr la permanencia de 3º a 6º semestre y desarrollar interés en el ámbito académico, profesional y proceso de titulación del 7º al 9º semestre.
- El jefe de grupo fungirá como tutor/a par brindando apoyo al tutor del grupo atendiendo las solicitudes de sus compañeros e informándole las actividades en las que deberán participar. (ITSE, 2019).

### **2.3.5. Funciones del Tutor en el ITSE**

Es importante que el tutor tenga en claro la función que desempeñaran, por ello se establecen las funciones del tutor (ITSE, 2019).

#### **a) Apoyo pedagógico**

Si bien el alumno cuenta con el seguimiento académico de un asesor, es necesario brindar los apoyos para que pueda apropiarse de los conocimientos y desarrollar las habilidades y actitudes que le permitan de manera paulatina lograr su aprendizaje con autonomía, lo cual obliga a que el alumno participe de forma activa en su proceso de aprendizaje. En esto radica el apoyo pedagógico del tutor, quien debe orientar, ofrecer estrategias, proporcionar bibliografía, manuales y cualquier tipo de soporte que le permita al estudiante, identificar sus ritmos de aprendizaje y superar las carencias académicas que le impidan concluir con éxito su trayectoria escolar.

#### **b) Orientación escolar y administrativa**

A lo largo de toda su trayectoria escolar el alumno requiere del apoyo del tutor para que le proporcione información que le permita solicitar servicios y realizar trámites, en diversas situaciones académicas; esto contribuye a crear un sentido de pertenencia e identidad con la institución y con la modalidad.

c) Apoyo socio-afectivo

En algunos casos, el estudiante puede enfrentar situaciones personales que interfieren en su desempeño académico, por lo que es conveniente que el tutor cuente con una formación que le permita reconocer situaciones personales que influyen en el aprendizaje de sus tutorados para que pueda canalizarlos con las instancias pertinentes o bien a instancias externas.

d) Mantener comunicación permanente con los docentes

A fin de brindar apoyo pedagógico individual y grupal a sus tutorados, es importante que el tutor mantenga comunicación permanente con los docentes, figura que tiene un conocimiento cercano sobre el desempeño académico de cada uno de sus alumnos. El seguimiento personal que brinda el docente al alumno a través de las actividades de retroalimentación y evaluación, le permite identificar y comunicar al tutor el tipo de apoyo que requiere el grupo o cada tutorado en particular para que sea atendido de manera conjunta. La comunicación asertiva entre el tutor y el docente es determinante para establecer los acuerdos que permitan mejorar el desempeño del alumno. En este sentido, la comunicación entre ambas figuras docentes será consciente, congruente, clara, directa, respetuosa y honesta.

e) Elaborar los informes que determine la Coordinación del Programa Institucional de Tutorías y participar en la evaluación y mejora del programa.

Con el propósito de asegurar el adecuado desarrollo del programa de tutoría, es importante que el tutor elabore un informe general por período sobre el desempeño de sus tutorados, especificando los resultados derivados a las acciones establecidas en su Plan de Acción Tutorial, así como participar en las reuniones y acciones de evaluación para la mejora del programa de tutoría.

## **CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo de Estudio**

El trabajo se ubica en la segunda línea denominada: políticas educativas, el propósito es generar prácticas administrativas eficientes en la institución educativa; el establecimiento de programas como el de tutorías fortalece las acciones de gestión de una institución.

En el presente apartado se plasma el método, tipo y estrategia que se utilizó en la investigación, empleando una metodología cuantitativa, descriptiva, longitudinal, donde se describen los resultados obtenidos de la identificación de la satisfacción de los tutorados respecto a la acción tutorial y de los tutores, conforme al Programa Institucional de Tutoría, tomando como base el instrumento de evaluación señalado por el SNIT.

Se emplea este paradigma de análisis, tomando como punto de partida la aplicación de encuestas a tutorados y tutores para conocer la satisfacción referente al estado en el que se encuentra el Programa Institucional de Tutorías; para esto, fue necesario realizar la revisión de los datos e información obtenida en los instrumentos

señalados, teniendo contacto con el alumnado y docentes durante la jornada escolar en el Instituto Tecnológico de Escárcega, durante el semestre febrero – julio del 2018

La investigación descriptiva, según Grajales (2000), detalla el fenómeno sobre realidades del hecho y su característica fundamental, es la de presentar una interpretación correcta, este tipo de estudios emplean las encuestas, análisis de casos, cuestionarios, causales de desarrollo, predictivos, de conjuntos, de correlación, etc.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de datos sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variable.

Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento (Morales, 2012).

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (Arias, 2012).

El diseño de la investigación fue cuantitativo debido a que se realizó un análisis estadístico de los resultados de las encuestas aplicadas a los alumnos y tutores del ITSE. Siendo una forma de aproximación sistemática al estudio de la realidad,

apoyándonos en categorías numéricas y permite realizar el análisis de los fenómenos a través de diferentes formas estadísticas.

La investigación cuantitativa adopta una estrategia sistemática, objetiva y rigurosa para generar y refinar el conocimiento. En este diseño, se utiliza inicialmente el raciocinio deductivo y la generalización. El raciocinio deductivo es el proceso en el cual el investigador comienza con una teoría o estructura establecida, en donde conceptos ya fueron reducidos a variables, recolectando evidencia para evaluar o probar si la teoría se confirma. Generalización es extensión en la cual conclusiones desarrolladas a partir de las evidencias recolectadas en una muestra, pueden ser extendidas a una población mayor. Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería (Sousa *et al.*, 2007).

### **3.2 Ubicación y Tiempo de Estudio**

Esta investigación se desarrolló en las instalaciones del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, ubicado en la calle 85 s/n, Unidad Esfuerzo y Trabajo #1, C.P. 24350, del Municipio de Escárcega, Campeche, México.

Al inicio la oferta educativa del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega era con dos licenciaturas, en la actualidad, son seis las licenciaturas ofertadas, siendo, Licenciatura en Administración, Licenciatura en Gastronomía, Licenciatura en Turismo, Ingeniería en Energías Renovables, Ingeniería en Industrias Alimentarias, Ingeniería en Sistemas Computacionales.

La investigación se realizó durante el periodo escolar Febrero – Julio 2018, participando seis Licenciaturas del Instituto Tecnológico debido a que el Programa

Institucional de Tutorías es a nivel institucional por lo tanto se opera y ejecuta para todas las licenciaturas.

### **3.3 Sujetos o participantes**

#### **3.3.1. Población**

Debido a que el Programa Institucional de Tutorías es un programa a nivel institucional, fue necesario que la investigación abarcará a las 6 licenciaturas de la institución: Ingeniería en Industrias Alimentarias, Ingeniería en Energías Renovables, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Licenciatura en Administración, Licenciatura en Gastronomía y Licenciatura en Turismo.

La población estudiantil en el momento en que se realizó la investigación era de 889 alumnos, distribuidos en 35 grupos escolares: segundo, cuarto, sexto y octavo semestre; la plantilla docente es de 35 tutores los cuales conformaron el capital humano para el desarrollo del Programa Institucional de Tutorías en el semestre Febrero – Julio 2018.

#### **3.3.2. Muestra**

Como se conoce la población de la investigación se utilizó la fórmula para el cálculo de la muestra de una población finita. De acuerdo a los cálculos realizados para determinar la muestra se debió trabajar con 123 tutorados y 28 tutores; sin embargo, debido a la disposición de tutorados y tutores se encuestó a 575 tutorados y los 35 tutores, lo que equivale al 64% de la población estudiantil y el 100% de la población de tutores.

Los 575 tutorados encuestados pertenecen a los 35 grupos escolares de las 6 licenciaturas vigentes de los semestres: segundo, cuarto, sexto y octavo; y los tutores dan clases es estos mismos grupos.

### **3.4. Instrumentos para acopio de la información**

Los instrumentos utilizados en la investigación son los siguientes:

- Instrumento de Evaluación del PIT
- Rubrica para Evaluar el Desempeño del Tutor

Ambos instrumentos establecidos en el Manual del Tutor del SNIT, incluyen preguntas abiertas y convirtiendo la rúbrica para evaluar el desempeño del tutor en preguntas.

El primer instrumento que se aplicó fue la encuesta dirigida a tutores, arrojando información respecto al desempeño que en las tutorías e identificación de las dificultades que conlleva la acción tutorial al igual que las sugerencias respecto al PIT. El instrumento está conformado por 13 *ítems*; 11 *ítems* con cinco opciones de respuesta, como lo sugiere la escala Likert, y respetando el diseño establecido en el Manual diseñado por el SNIT, con las etiquetas de valor: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y los 2 *ítems* restantes fueron preguntas abiertas.

El segundo instrumento, dirigido a estudiantes, propuesto por la misma metodología, era una rúbrica, se procedió a su aplicación una vez que la Coordinación del Programa convirtió en una encuesta, para lo cual, utilizó como indicadores los valores más altos que se establecían en la misma, este instrumento permitió la evaluación de la acción tutorial por parte de los alumnos, el cual dio a conocer la

opinión respecto a la labor y desarrollo de la función tutorial, así como la empatía en la relación tutor-tutorado, recomendaciones respecto a la acción tutorial y percepción del tutorado ante el Programa Institucional de Tutorías.

El instrumento consta de 22 *ítems*; 20 usando la escala *Likert*, con cuatro alternativas de opinión para valorarlas: siempre, casi siempre, algunas veces, nunca; se omite la casi nunca para no generar confusión en la aplicación y dar mayor certeza a los datos obtenidos; los dos *ítems* restantes fueron preguntas abiertas.

Ambos instrumentos permitieron recabar datos de las dos variables de la investigación.

### **3.5. Procedimientos**

La primera etapa de la investigación dio inicio en febrero 2018, al inicio del semestre escolar, consistió en la recabar información y datos sobre la población de tutores y tutorados, señalando los siguientes: número y nombre de tutores asignados, número y nombre de tutorados, número de grupos; con ello se inició con la determinación de la muestra, con la que se realizó la investigación, dándonos una pauta respecto a las 2 variables del estudio.

La segunda etapa consistió en la operatividad del Programa Institucional de Tutorías por parte del Departamento Desarrollo Académico y la ejecución de la acción tutorial, misma que no fue controlada por la investigadora, la implementación de la acción tutorial es 100% actividad del tutor, esta etapa es decisiva en los resultados de la investigación, puesto que al concluir el semestre Febrero – Julio 2018 se cierra el ciclo del proceso de que conlleva la operación de Programa Institucional de Tutorías,

así mismo concluiría el plan de acción tutorial el tutor, teniendo cabida la aplicación de las encuestas.

La tercera etapa fue la aplicación de las encuestas, a través del formularios de Google, por lo se realiza de manera digital para su mejor certeza de confiabilidad, el primer instrumento se aplicó a tutores evaluando al PIT, el cual, mide si los docentes cuentan con la disponibilidad, herramientas necesarias para desarrollar la acción tutorial, al igual las propuestas de mejora para el PIT, para ello, la encuesta fue diseñada para que sus 13 *ítems* se agruparán en cuatro dimensiones: capacitación, ambiente, desempeño y recomendaciones.

La segunda encuesta que se le aplicó fue a los tutorados, considerando que se requería información sobre como el tutor ejerce la acción tutorial y da cumplimiento al plan de acción tutorial, al igual que la percepción que tiene sobre el PIT; la encuesta consta de 22 *ítems* agrupados en 5 Dimensiones: empatía, orientación, disponibilidad, acción tutorial y recomendaciones.

Para su análisis los primeros 20 *ítems* se clasificaron en cuatro dimensiones: empatía, orientación, disponibilidad y acción tutorial dando respuesta al primer, segundo, tercer objetivo específico, mientras los dos ítems faltantes corresponden a la dimensión de recomendaciones, que aportan al quinto objetivo específico, una vez revisado y ajustado el cuestionario se realizó la aplicación de las encuestas en línea, dando opción de contestarlo en la institución o fuera de la misma.

Por último, se procedió a la captura de las respuestas de cada una de las encuesta para realizar un análisis estadístico y elaboración de gráficas.

## **CAPÍTULO 4. RESULTADOS, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

Los resultados presentados a continuación se obtuvieron de las respuestas a de los 35 docentes que fungían como tutores y de 575 alumnos que tenían el papel de tutorados, al finalizar el semestre febrero – julio 2018, reflejando la evaluación del Programa Institucional de Tutorías del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega.

La aplicación de la encuesta se realizó en el mes de julio del 2018, al finalizar el ciclo escolar, además se tuvo el cuidado de mantener en reserva la información para evitar que interfieran en los proceso de evaluación.

### **4.1 Análisis de los resultados**

En este apartado presentaremos el análisis de los resultados emitidos por tutores y tutorados, es importante mencionar que los resultados se presentaron conforme a las dimensiones en los que se dividieron ambas encuestas. Se tuvo una participación de 575 tutorados los cuales contestaron la encuesta para evaluar la acción tutorial que ejercen los tutores y 35 tutores colaboraron en el llenado la evaluación del Programa Institucional de Tutorías.

#### 4.1.1. Resultados de la encuesta para tutorados

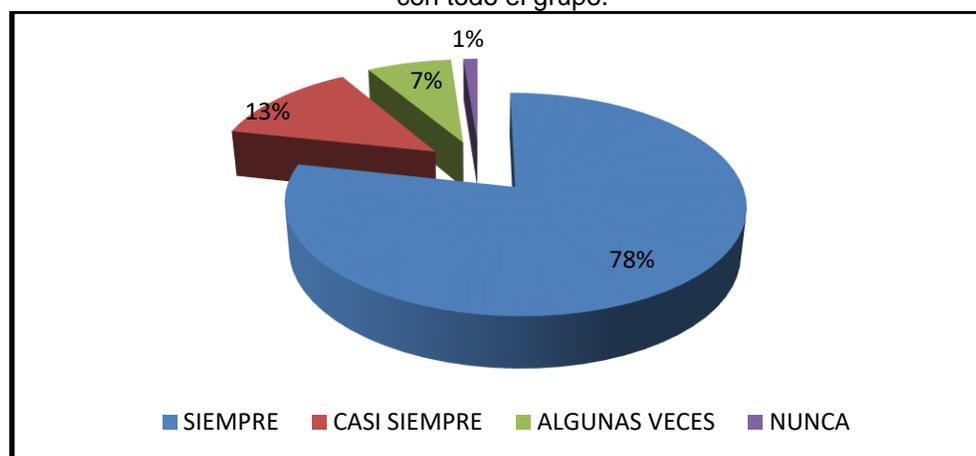
A continuación se presentan los resultados de las 5 dimensiones en las que se clasifica la encuesta, los resultados son presentados en graficas mostrando los valores que se obtuvieron, esto se puede observar de manera general en el apartado de anexos en la tabla.

##### 4.1.1.1. Dimensión 1: Empatía.

Esta Dimensión lo conforman cinco *ítems* los cuales cuestionan si el tutor ejerce la acción tutorial con empatía, amabilidad y confianza, es importante señalar que estas cualidades forman parte del perfil de un tutor.

Para el caso de la pregunta: Genera confianza y buena comunicación, se deduce que el perfil de un tutor es de relevancia para el PIT, entre los aspectos que contempla es la confianza, comunicación, entre otros, es indispensable que el tutor genere estas cualidades con los tutorados; conforme a la figura uno el 78% de los tutorados consideran que el tutor siempre genera confianza y comunicación, el 13% piensa que casi siempre, 7 % algunas veces y el 1% menciona que nunca.

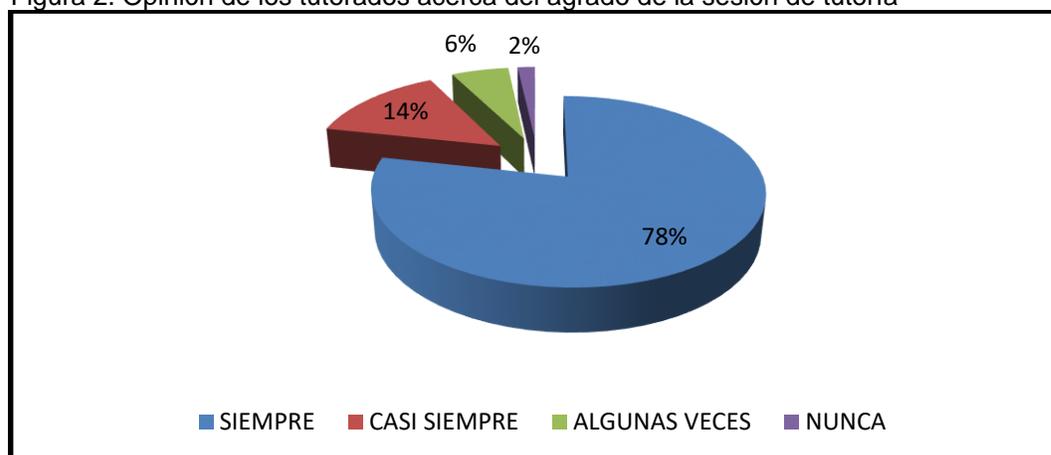
Figura 1. Opinión de los tutorados en la generación de confianza y buena comunicación con todo el grupo.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

La pregunta dos, donde se identifica cuál es la percepción del tutorado en relación al agrado de la sesión de Tutoría, podemos señalar que la tutoría encierra diversas actividades, pero uno de los indispensables es el ambiente en el que se desarrolla la acción tutorial, el tutor debe crear el ambiente propicio para la ejecución de la actividad según el plan de acción tutorial realizado con anterioridad, por ende, en la figura dos se muestra que el 78% de los tutorados reconoce que su tutor hace agradable la sesión de Tutorías, mientras que el 13% considera que casi siempre, 6% algunas veces, sin embargo es el 2% de los tutorados que considera que el tutor no hace la sesión de tutorías agradable.

Figura 2. Opinión de los tutorados acerca del agrado de la sesión de tutoría

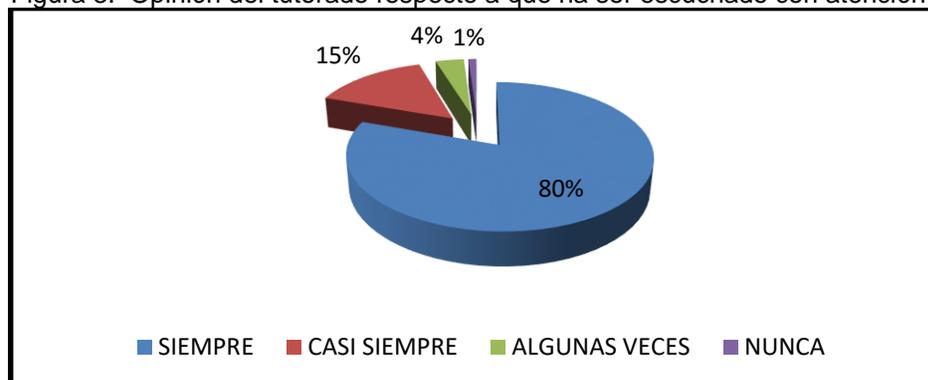


Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

A la pregunta que se enfoca en conocer si el tutorado se siente escuchado con atención por su tutor, es importante señalar que muchas veces debe fungir como guía y consejero, sin embargo, para que se genere esa simbiosis debe surgir la empatía y confianza para que el tutorado perciba ese interés por parte del tutor y se propicie la comunicación, por ello, en la figura tres se expresa que el 80% de los tutorados se sienten escuchados con atención por su tutor cada vez que lo requieren, mientras que

el 15% considera que casi nunca, el 4% algunas veces y el 1% definitivamente considera que no se siente escuchados con atención.

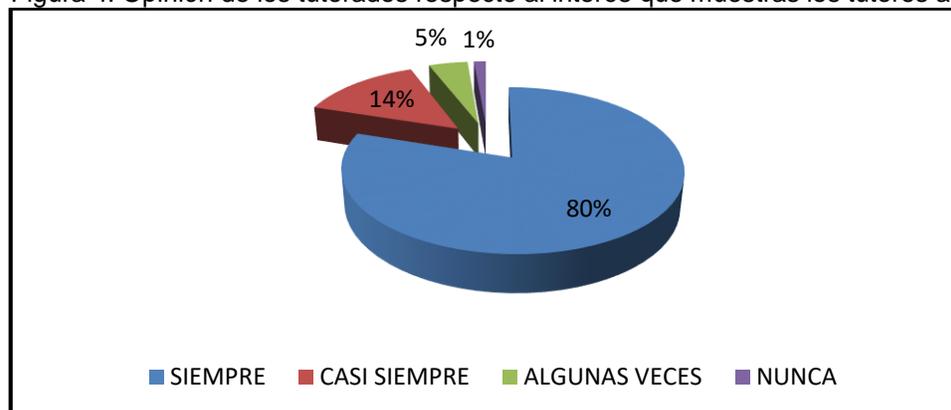
Figura 3. Opinión del tutorado respecto a que ha ser escuchado con atención por su tutor.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Los tutorados dieron respuesta a la pregunta que hacía referencia a la muestra de interés al momento de que hacen alguna consulta con su tutor, es en la figura cuatro donde se muestra que el 80% de los tutorados reconocen que su tutor muestra interés cada que le consulta alguna situación o necesidad, el 14% percibe que casi siempre muestra atención ante la situación que se le presente, mientras el 5% considera que algunas veces y el 1% que nunca ha sentido que muestre interés en los diversos momentos que sobrelleva.

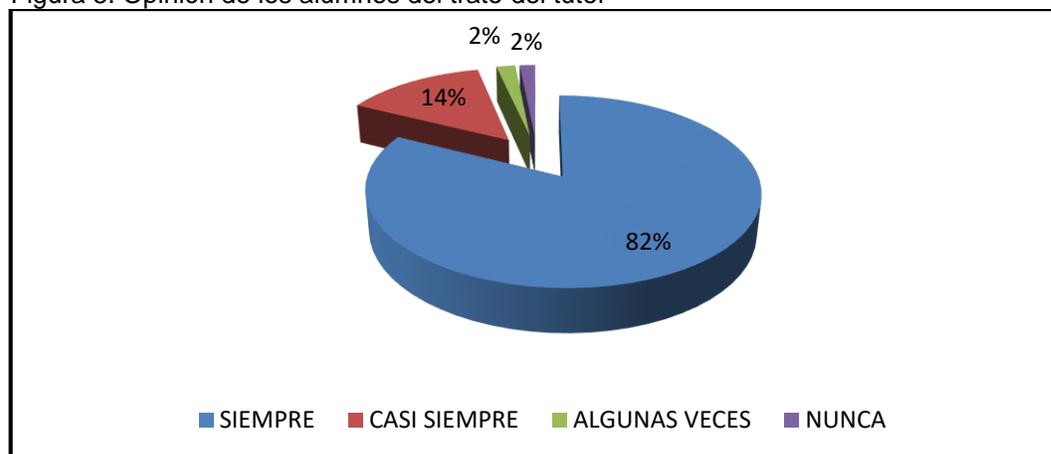
Figura 4. Opinión de los tutorados respecto al interés que muestras los tutores al requerir una consulta.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Conforme a la figura cinco se visualiza que el 82% de los tutorados externa sentirse atendido con amabilidad por su tutor cada que se le presenta alguna necesidad, es el 14% que considera que casi siempre, 2% algunas veces y 2% expresa que nunca se apreció ser atendido con amabilidad.

Figura 5. Opinión de los alumnos del trato del tutor



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

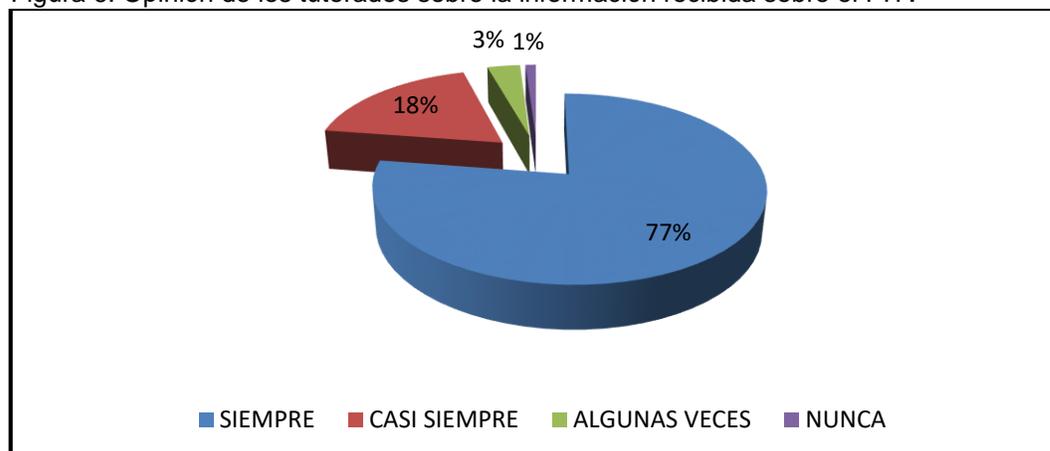
Con todo lo anterior se observa que en la Dimensión de empatía la cual consta de cinco *ítems* de los cuales dos *ítems* que obtuvieron un porcentaje menor a 80% en la escala de valor: siempre, mismas que tienen un contexto del sentir del tutorado conforme al tutor al realizar la acción tutorial de manera grupal; los *ítems* restantes obtuvieron un porcentaje mayor a 80% en la escala de valor: siempre, las cuales tienen un contexto del trabajo individual que tiene el tutor con el tutorado.

De manera general es el 79.6% de los tutorados se inclinan a la escala de valor: siempre, por lo que distinguen la empatía, amabilidad, atención que el tutor tiene al realizar la acción.

#### 4.1.1.2. Dimensión 2: Orientación

Para el buen funcionamiento del Programa Institucional de Tutorías es necesario que los involucrados conozcan la operatividad y la razón de ser del PIT pero sobre todo conocer que es lo que se pretende con la implementación del mismo, por ello el ítem cinco se enfoca en conocer si el tutorado recibe información necesaria del PIT, tal cual se visualiza en la figura seis es el 77% de los tutorados que opinan que su tutor les brinda la información requerida del Programa Institucional de Tutorías, mientras que el 18% opina que casi siempre, 3% algunas veces y 1% no divisa que su tutor le brinde información respecto al programa.

Figura 6. Opinión de los tutorados sobre la información recibida sobre el PIT.

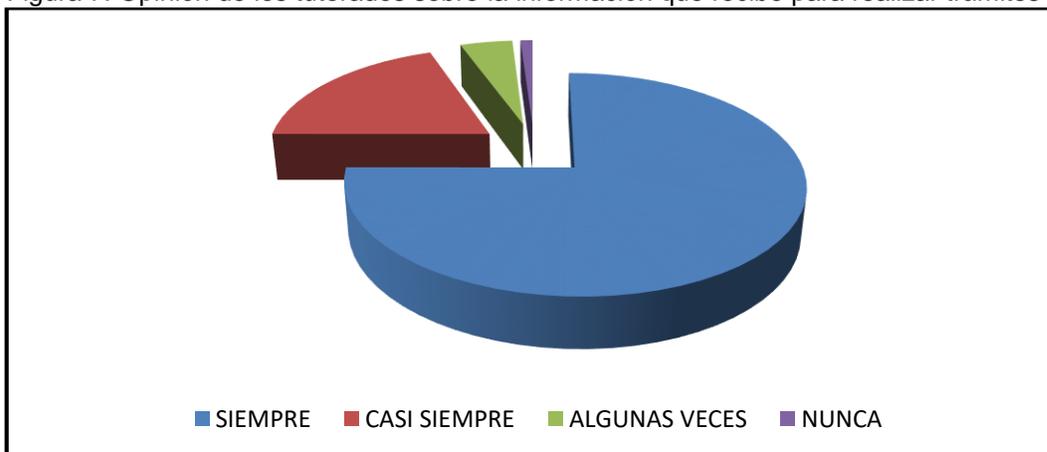


Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

El manual del tutor menciona que el tutor debe tener conocimientos de retícula, carga académica, trámites escolares, becas, etc, con la finalidad de orientar al tutorado al momento de requerir información respecto a estas temáticas, esto se cuestiona en el ítem seis el cual hace mención de que si el tutor provee de la información adecuada para realizar trámites escolares, de acuerdo a la figura siete se muestra que el 75% de los tutorados divisan siempre el apoyo e información necesaria

para realizar trámites escolares en diversas áreas de la institución, el otro 19.5% considera que casi siempre, 4.5% algunas veces y el 1% que nunca recibe información por parte de su tutor al realizar algún trámite en la institución.

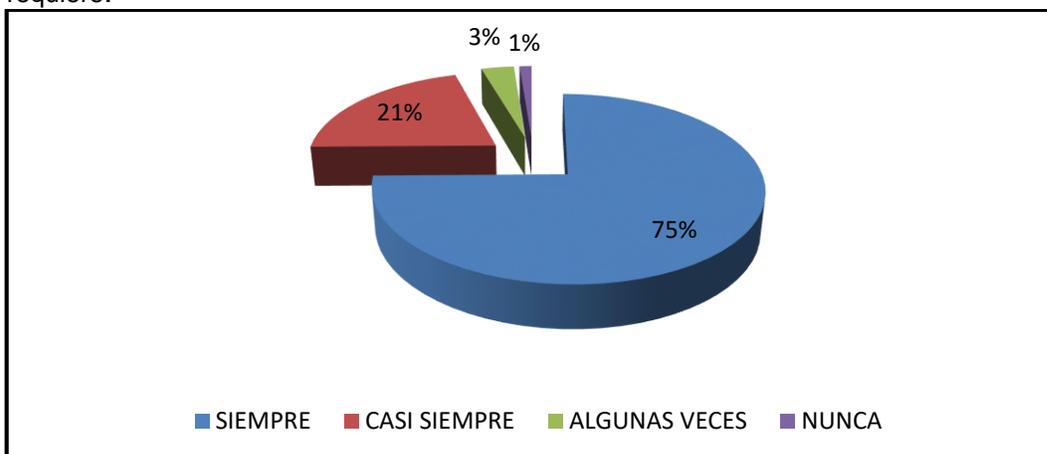
Figura 7. Opinión de los tutorados sobre la información que recibe para realizar trámites escolares.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

En la figura ocho, se visualiza que el 75% de los tutores siempre proporciona información suficiente sobre apoyos de cualquier índole que requiera el tutorado, mientras que el 21% considera que casi siempre, el 3% algunas veces y 1% considera que nunca recibe información.

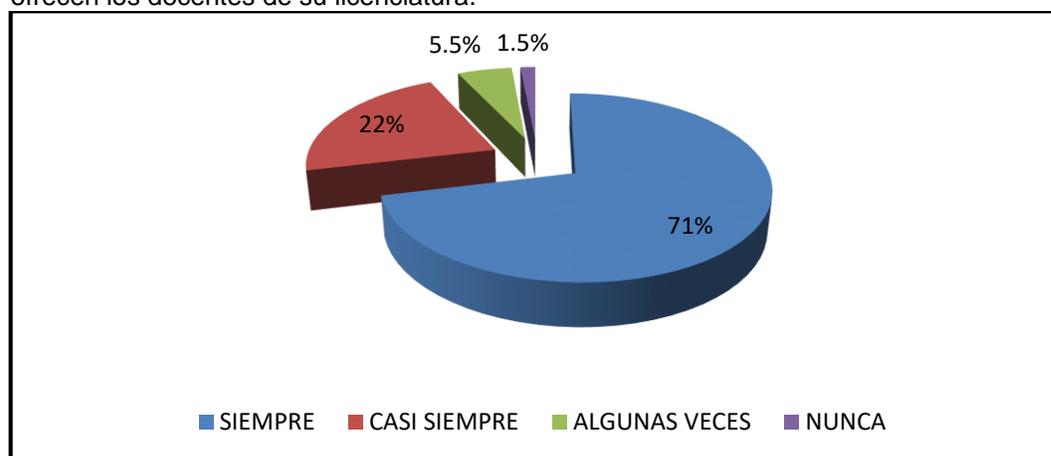
Figura 8. Percepción de los tutorados respecto a si se le proporciona información sobre los apoyos que requiere.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Derivado a que uno de los ejes centrales de los propósitos que tienen el Programa Institucional de Tutorías es la parte académica impactando directamente en el índice de reprobación y eficiencia terminal, por ello en el *ítem* nueve se cuestiona sobre la información proporcionada sobre asesorías académicas, es en la figura 9 donde se describe que el 71% de los tutorados que aceptan que su tutor siempre les proporciona información sobre las asesorías académicas disponibles en su licenciatura, mientras que el 22% opina que casi siempre, 5.5 % algunas veces y el 1.5% nunca su tutor le ha proporcionado información de las asesorías académicas.

Figura 9. Opinión de los tutorados respecto a recibir información sobre asesorías académicas que ofrecen los docentes de su licenciatura.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

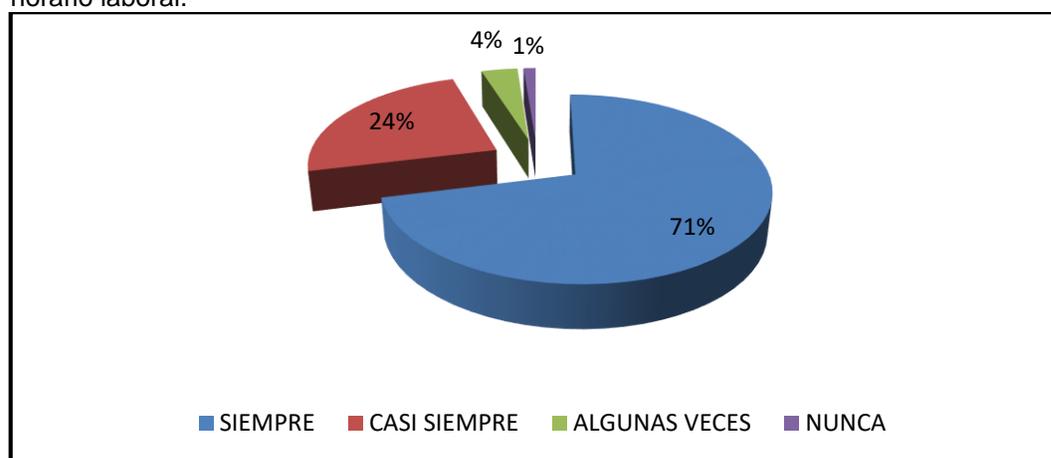
Derivado de los resultados obtenidos en la Dimensión dos, correspondiente a asesoría, podemos observar claramente que en ninguna de las cuatro preguntas se obtuvo un resultado mayor a 80% respecto a la escala de valor de siempre, mientras que casi siempre incrementó su porcentaje de manera general en comparación a la dimensión de empatía, en la misma escala, por ello, se deduce que el 75.5% de los tutorados a nivel institucional siempre su tutor les ha proporcionado información

referente asesorías académicas o en su caso para realizar algún trámite administrativos.

#### 4.1.1.3. Dimensión 3: Disponibilidad

Conforme a los datos que se visualiza en la figura diez, determina que el 71% de los tutorados siempre localiza a su tutor en cualquier momento dentro de su horario laboral, el 24% expreso que casi siempre los localiza, mientras que el 4% dicen que algunas veces y el 1% comenta que nunca puedo localizar a su tutor en horas laborales, dando respuesta al *ítem* diez.

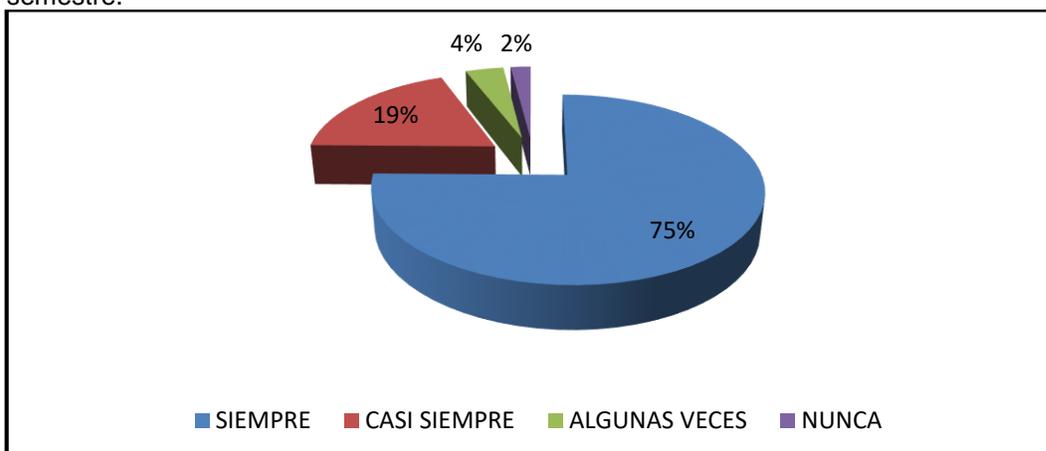
Figura 10. Opinión de los tutorados respecto a la localización del tutor en cualquier momento de su horario laboral.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Para el *ítem* once, el 75% de los tutorados expresaron que el tutor si les dio a conocer su horario y donde localizarlo al inicio de semestre, por lo tanto, sabían a donde dirigirse al momento de requerir algún apoyo del tutor, mientras que el 19% considera que casi siempre, el 4% algunas veces y el 2% expresa que el tutor nunca les dio a conocer su horario y localización.

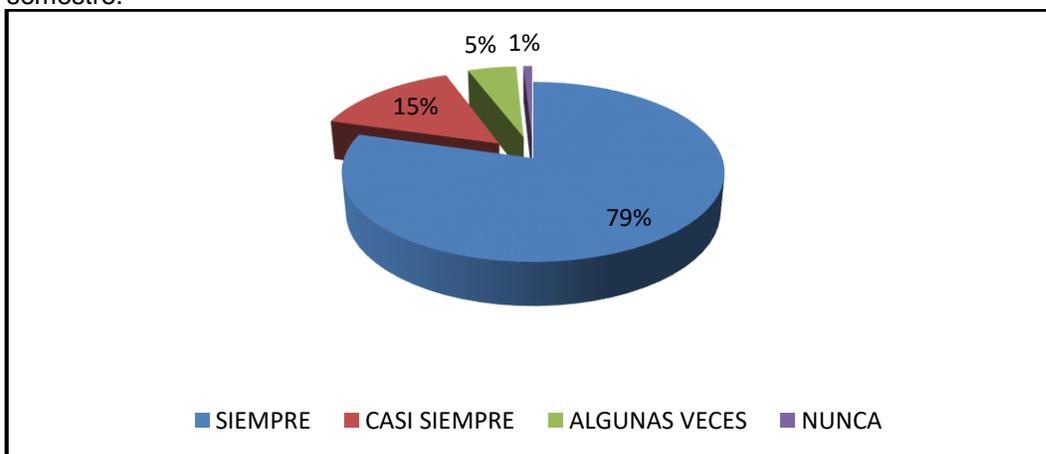
Figura 11. Opinión de los tutorados respecto conocer el horario y localización del tutor al inicio del semestre.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

En la figura doce muestran los porcentajes de respuestas obtenidas del ítem 14, indicando que el 79% de los tutorados consideran que su tutor siempre realiza las actividades de su función tutorial con disponibilidad y calidad, el 15% manifiesta que casi siempre, el 5% algunas veces y el 1% nunca observa que su tutor realice su función tutorial con disponibilidad.

Figura 12. Opinión de los tutorados respecto conocer el horario y localización del tutor al inicio del semestre.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

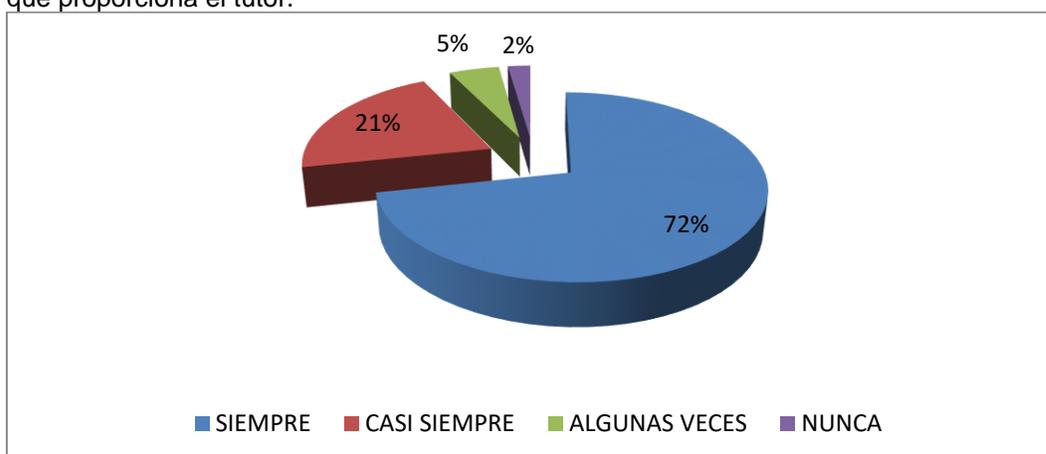
Hablando de manera general de la Dimensión tres respecto a la disponibilidad del tutor el factor tiempo es de importancia, no sabemos en qué momento el tutorado

tenga alguna necesidad y requiera de orientación o consejería, fueron tres los ítems dirigidos a determinar la Dimensión tres: disponibilidad, se observa que de manera general de acuerdo a los resultados obtenidos en la escala de valor: siempre, el 75% de los tutorados plasma que su tutor tiene disponibilidad, les otorgo su horario y es localizado con facilidad.

#### 4.1.1.4. Dimensión 4: Acción Tutorial.

Se sabe que la función de un tutor está el generarla confianza y comunicación con el tutorado es de relevancia de ahí parte la orientación que el tutor pueda proporcionar al tutorado de manera individual, paralelo a la figura trece, es el 72% de los tutorados que manifiestan que el tutor les orienta y apoya en el área personal, el 21% considera que casi siempre, el 5% algunas veces su tutor de ha apoyado y orientado en el área personal y el 2% nunca ha recibido información y apoyo en el área personal por parte de su tutor, lo anterior da respuesta al *ítem* 8 del instrumento de evaluación.

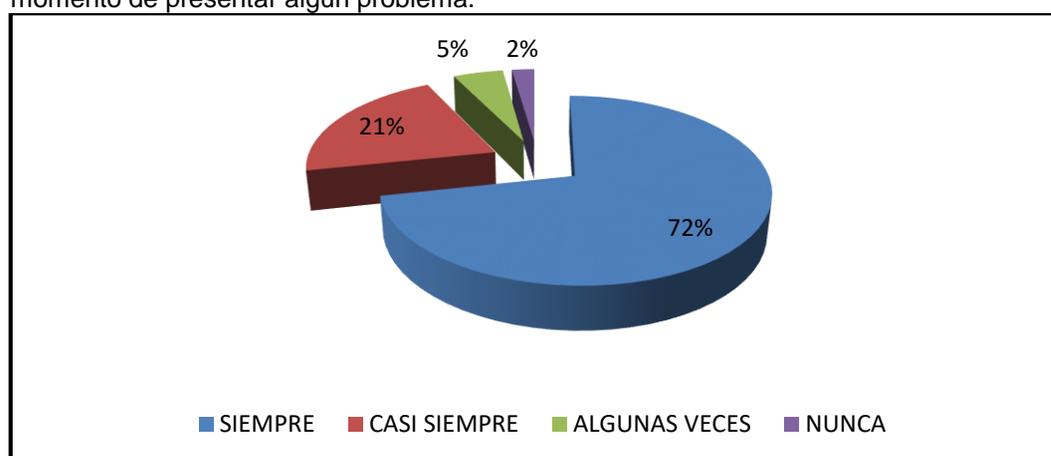
Figura 13. Respuesta de tutorados conforme a la información y orientación que apoye a su área personal que proporciona el tutor.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

La canalización es una de las actividades de mayor relevancia dentro del PIT, es la identificación y diagnóstico del factor de riesgo, ante la posible deserción o abandono escolar, como se observa en la figura 14, se aprecia que el 72% de los tutorados divisan que su tutor canaliza adecuadamente situaciones que están fuera de su alcance, mientras que 21% considera que casi siempre, el 5% comenta que algunas veces realiza la canalización y el 2% nunca visualiza que su tutor realice la canalización de situaciones que sobre pasan su competencia, lo anterior se da respuesta al ítem trece.

Figura 14. Percepción de los tutorados respecto a la adecuada canalización por parte del tutor al momento de presentar algún problema.

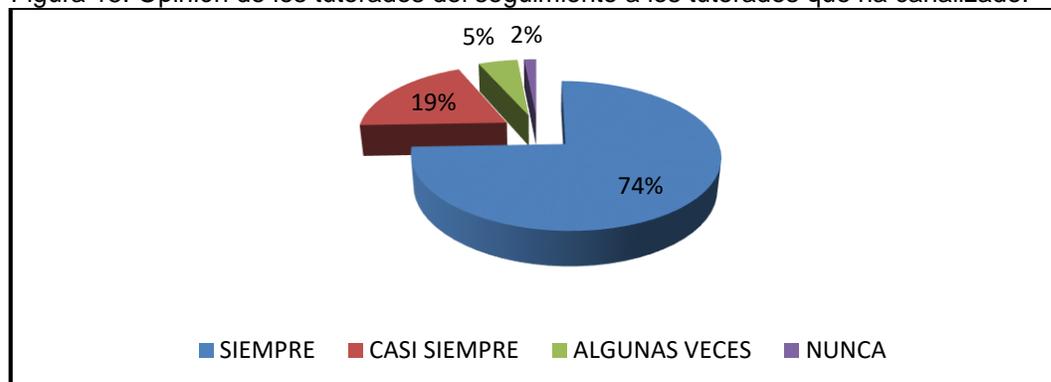


Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Acción seguida de la canalización es el seguimiento a las canalizaciones, ambas acciones son funciones que el tutor debe realizar, con ello demuestra el interés ante la situación que el tutorado está atravesando, pero sobre todo es indispensable conocer como el tutorado está sobrellevando el factor de riesgo, es de ahí donde nace la el ítem 14 que de acuerdo a la figura quince, se hace alusión respecto a la labor del docente después de haber canalizado a él o los tutorados según la necesidad, por ello el 74% de los tutorados percibe como el tutor le da seguimiento a los alumnos que el

mismo canalizo, mientras que el 19% considera que casi siempre, el 5% algunas veces lo observa y el 1% considera que su tutor nunca da seguimiento a sus canalizaciones.

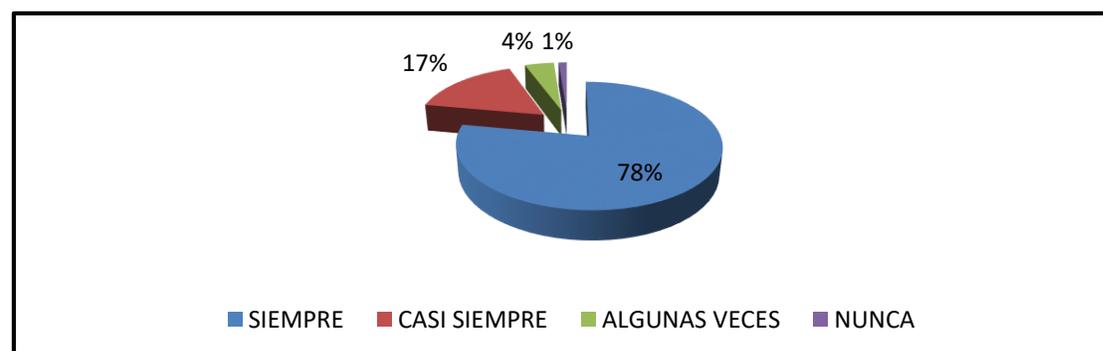
Figura 15. Opinión de los tutorados del seguimiento a los tutorados que ha canalizado.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Para que el tutor realice sus funciones es indispensables que cuente con las herramientas necesarias para ejercer la acción tutorial desde la primera sesión hasta concluir su plan de acción tutorial; en la figura 16 se muestra que el 78% de los tutorados admiten que su tutor cuenta con las herramientas necesarias para atender una tutoría individual o de manera grupal, el 17% considera que casi siempre muestra contar de las herramientas, el 4% algunas veces y el 1% de los tutorados considera que nunca muestra contar con las herramientas para ejercer la acción tutorial, esto da respuesta al *ítem* 16.

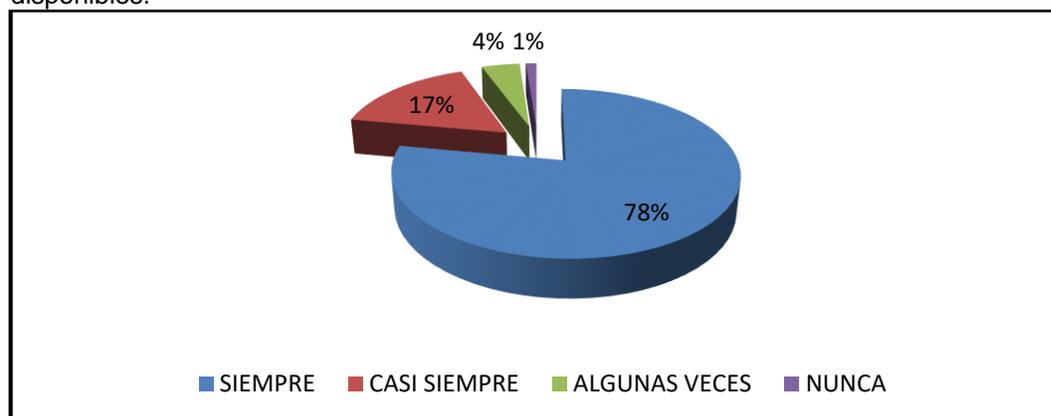
Figura 16. Opinión de los tutorados sobre si el tutor cuenta con las herramientas para desempeñar su función.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Derivado de que en el ITSE cada grupo de tutorados tiene establecido un horario a la semana para el desarrollo de la tutoría, los tutores tienen el tiempo para ejecutar las actividades establecidas en el plan de acción tutorial ,y de igual manera los tutorados no deben tener empalmes de actividades, sin embargo de acuerdo con la gráfica 17, el 78% de los tutorados que mencionan que su tutor siempre realiza la programación de las sesiones considerando los tiempos disponibles de los tutorados, el 17% considera que algunas veces, el 4% que algunas veces y el 1% de los tutorados comentan que su tutor nunca toma en consideración los tiempos disponibles de los tutorados.

Figura 17. Opinión de los tutorados de la programación de las sesiones considerando sus tiempos disponibles.

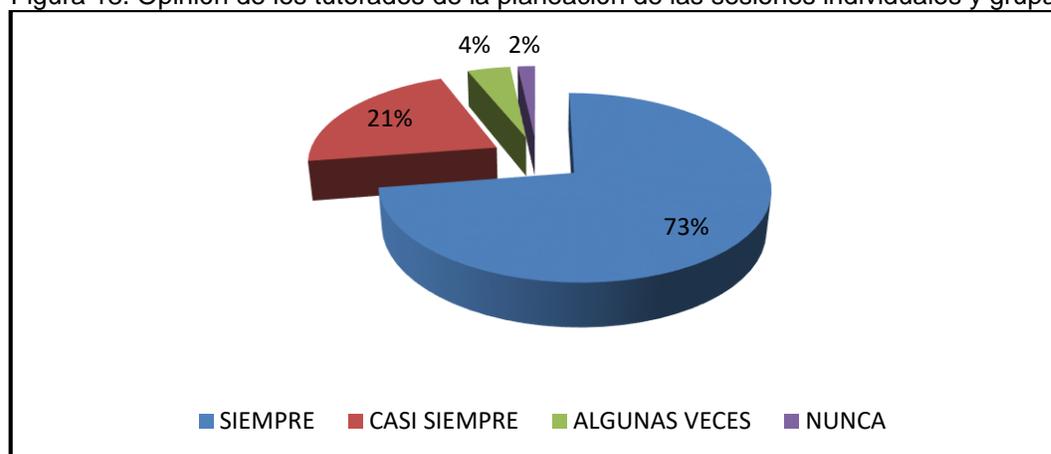


Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

El plan de acción tutorial como su nombre lo describe es el plan y orden cronológico de cada actividad durante todo el semestre febrero – julio 2018, en éste se establecen las fechas específicas para la ejecución de las actividades, el tutor debe mostrar la planeación y presentar herramientas necesarias para la realización de la actividad previamente, el *ítem 18* hace referencia a las evidencias de que el tutor planea sus sesiones; en la figura 18, se muestra que el 73% de los tutorados

contestaron que siempre lleva en orden sus actividades, muestra evidencia de que planea sus sesiones individuales o grupales, el 21% responde que casi siempre, el 4% algunas veces y el 2% de los tutorados no divisan que el tutor muestre evidencia de que planea las sesiones.

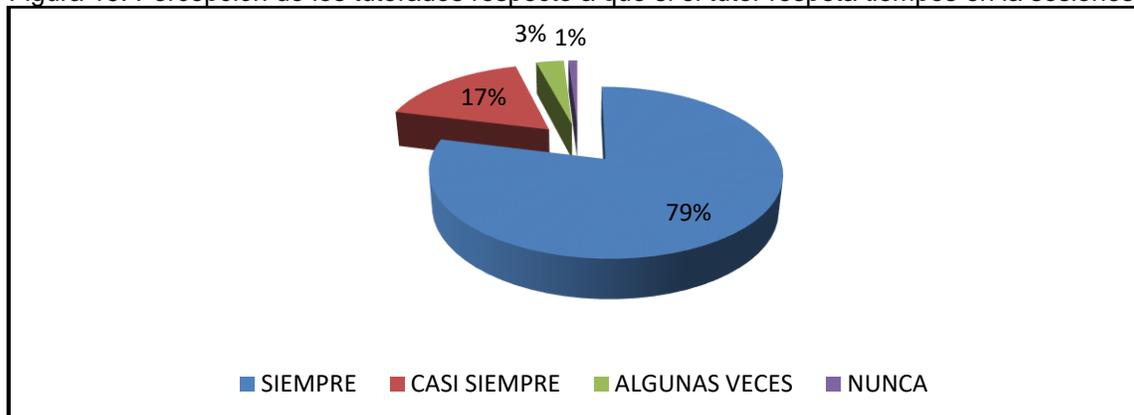
Figura 18. Opinión de los tutorados de la planeación de las sesiones individuales y grupales.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Es de suma importancia que el tutor respete a programación de las actividades del plan de acción tutorial, consolida la credibilidad de la razón de ser de la tutoría, sobre todo se deja una buena impresión sobre el aprovechamiento y esencia de cada actividad realizada en busca del logro del objetivo de las actividades, paralelo a la figura 19, se presenta que el 79% de los tutorados confirman que su tutor siempre respetan los tiempos disponibles, evitando interrupciones que corten el hilo de la sesión, el 17% considera que casi siempre, 3% que algunas veces y por último el 1% responde que su tutor nunca realiza sus actividades respetando los tiempos y evitando interrupciones.

Figura 19. Percepción de los tutorados respecto a que si el tutor respeta tiempos en la sesiones.

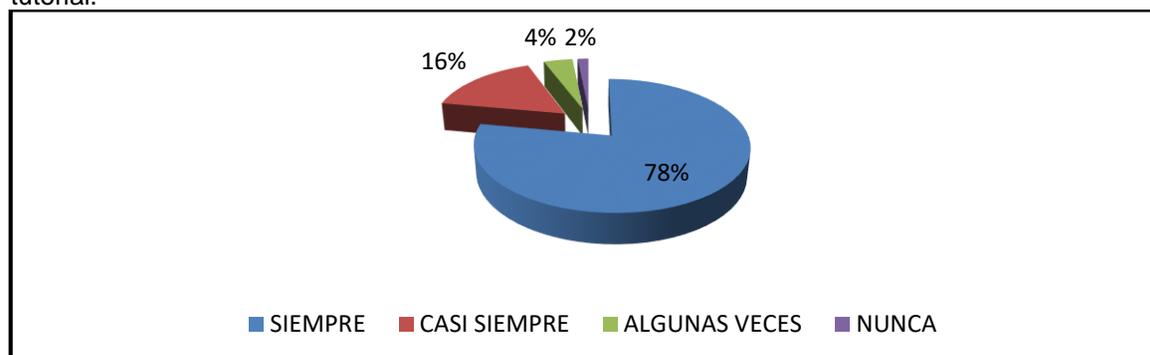


Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

La acción tutorial es la desarrollada en tres etapas que de manera individual tienen inmersas actividades específicas, mismas que se desarrollaron durante el semestre febrero – julio 2018, planear, ejecuta y evalúa, con la evaluación se cierra el ciclo de la acción tutorial que ejerce el tutor; es importante esta fase porque permite conocer si cada actividad planeada y realizada cumplió con el objetivo y el propósito, para posteriormente realizar una retroalimentación de la temática vista.

La planeación de las actividades es indispensable ya que con ello se muestra las actividades o acciones que contribuirán al logro de los objetivos que se pretenden, así mismo después de ejecutar cada una de las actividades es importante realizar una retroalimentación a los estudiantes , por ello en la gráfica 20, se percibe que el 78% de los tutorados reconocen que su tutor siempre planea, ejecuta, evalúa y retroalimenta sobre la actividad realizada, el 16% de los tutores opinan que casi siempre, el 4% responde que algunas veces, mientras que el 1% restante responde que su tutor nunca planea, ejecuta, evalúa y retroalimenta, esto da respuesta al ítem 20 del instrumento de evaluación.

Figura 20. Percepción de los tutorados respecto a la planeación, ejecución y evaluación de la acción tutorial.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Ocho fueron los *ítems* que estaban dirigidos para conocer la opinión de los tutorados respecto a la acción tutorial, realmente es la esencia de la tutoría, depende en gran parte de como el tutor se desempeñe frente a sus tutorados para lograr la funcionalidad del Programa Institucional de Tutorías, realizando un promedio general de la escala de valor: siempre, se tiene que el 75.5% de los tutorados evalúan favorablemente la ejecución de la acción tutorial.

#### 4.1.1.5. Dimensión 5: Recomendaciones.

Esta dimensión está conformada con dos *ítems* enfocados a conocer abiertamente la opinión de los tutorados respecto al PIT. En la figura 21, el 70% de los tutorados emiten comentarios favorables acerca del Programa Institucional de Tutorías, un 9% de tutorados emiten su opinión hacia una mejora y 21% no dieron respuesta alguna, entre las repuestas contenidas en el 70% están las siguientes:

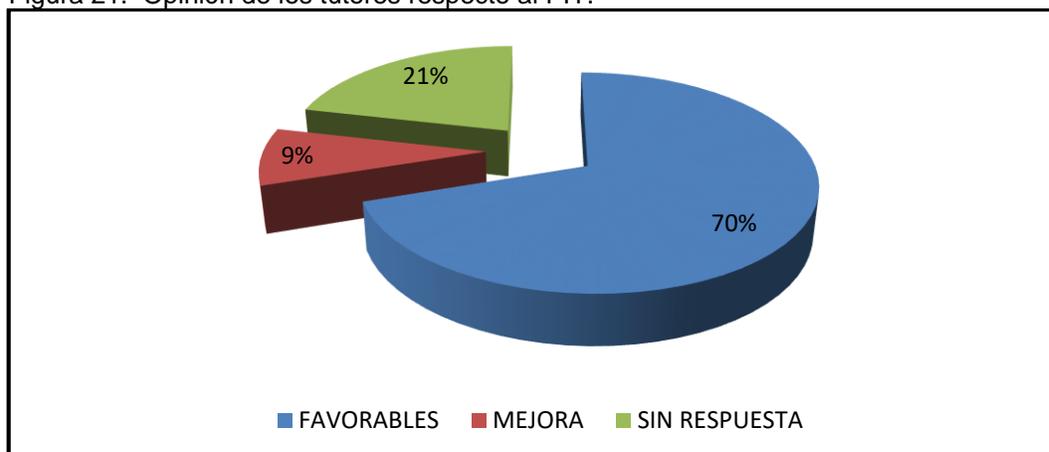
- Me apeteció muy buena ayuda ya que me ayudo a comunicarme más mejor con el grupo y expresar mi Sentimiento.
- Es una Buena materia para la comunicación entre el grupo.
- Ayuda a orientar al alumno.
- Un excelente programa ya que orienta ante cualquier duda.

- Es muy buena siempre y cuando haya confianza.
- El programa me agrada ya que se puede convivir más como compañeros y con el maestro y expresar lo que nos agrada.
- Excelente.
- *Like*
- Es un programa que es muy bueno para los jóvenes para q puedan seguir sus estudios.
- Es un buen programa y desarrollado de muy buen modo.
- Pienso que el maestro Hesiquio ha realizado un buen trabajo con nosotros ya que se ha ganado nuestra confianza y nos hace saber siempre que podemos contar con él.
- Me ayudó mucho ya que aprendí a interactuar más con mi grupo.
- En lo personal, me gusta mucho y más cuando el tutor (a) es accesible.
- Es muy dinámico

Mientras 9% emite los siguientes comentarios:

- Faltan horas para tener una mejor tutoría ya que mi grupo es grande una hora no da para obtener mayor información y aprendizaje.
- Poner a los tutores correctos háganlo.
- Me gusta que se manejen actividades recreativas sin embargo considero que una hora no suele dar para convivir bien o terminar una actividad completa.
- Hace falta mejorar.
- Pues que si se den las clases de tutorías no nada más estén programadas.
- Deben de dar más tiempo para realizar las actividades.
- Aunque parezcan de poca importancia, los temas que se ven son muy importantes aunque ya los sepamos, pero que tu tutor lo explique con todo el grupo es mejor.
- Me parece que deben de comprender más problemas que tenemos por ejemplo los que trabajamos.

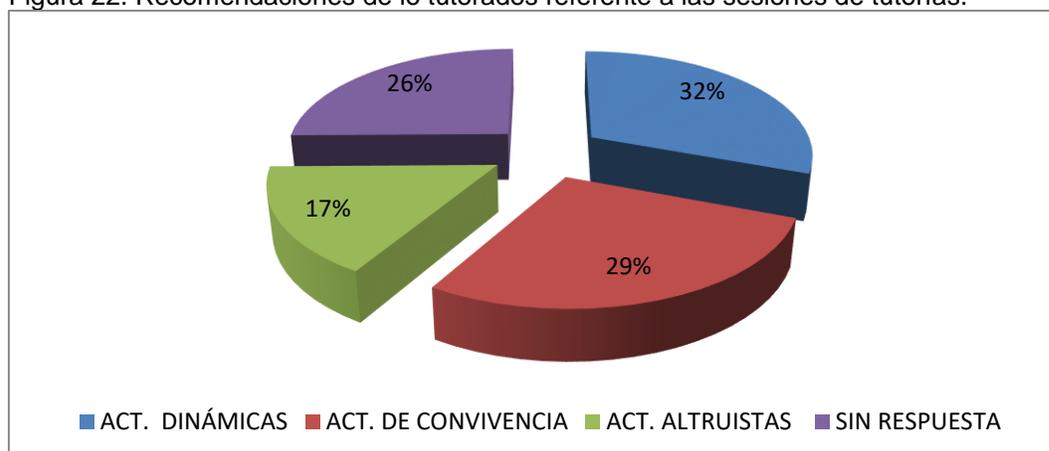
Figura 21. Opinión de los tutores respecto al PIT.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Las respuestas obtenidas en el ítem 22 el cual hace referencia a las recomendaciones por parte de los tutorados para las sesiones de tutorías, como se muestra en la figura 22, se tienen comentarios diversos, el 29% de tutorados recomiendan realizar actividades de convivencia, el 32 % actividades dinámicas, el 17% actividades altruistas y nuevamente el 26% de los tutorados no emitieron recomendaciones.

Figura 22. Recomendaciones de lo tutorados referente a las sesiones de tutorías.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

De manera general y basándose en el análisis de las cinco dimensiones, se refleja que la Dimensión denominada orientación es la tiene un promedio de

satisfacción general de 74.5% siendo el más bajo en comparación a las otras dimensiones, mientras que la Dimensión de empatía obtuvo un promedio de satisfacción general de 79% posicionándose con el mayor promedio obtenido.

Analizando los resultados desde otra perspectiva, se tiene que los ítems con menor porcentaje, presentan el 71% de satisfacción general, siendo los siguientes *ítems*:

- Informa con precisión sobre la asesoría académicas que ofrecen los docentes de su carrera.
- Se le puede localizar en cualquier momento dentro de su horario laboral.

Mientras que los ítems que presentan el porcentaje más alto de satisfacción general, obtuvieron el 80% de satisfacción general, siendo los siguientes ítems:

- Escucha con atención todo lo que se le solicita.
- Cuando consultas algo a tu tutor, sientes que muestra interés en ello.

A pesar de la identificación de los datos antes presentados, es importante mencionar que se detectaron dos *ítems* que presentan una discrepancia mínima con los ítems que presentaron el porcentaje menor de toda la encuesta, donde obtuvieron un porcentaje de 72%, los *ítems* son los siguientes:

- Da información y orientación que apoye al área personal del tutorado.
- Canaliza adecuadamente a los tutorados siempre que se tienen algún problema y que no puede resolver.

#### 4.1.2. Resultados de encuesta aplicada a tutores

A continuación se presentan los resultados de las 4 dimensiones en las que se clasifica la encuesta, los resultados son presentados en graficas mostrando los valores que se obtuvieron, esto se puede observar de manera general en el apartado de anexos en la tabla 6.

##### 4.1.2.1. Dimensión 1: Capacitación

El Programa Institucional de Tutorías se rige bajo una normatividad y manual establecidos por eso es indispensable que el tutor conozca, entienda y aplique la información contenida de estos documentos donde está plasmada la operatividad del programa además señala las funciones y actividades que competen al tutor, dando sustento a que el tutor tenga información de cómo aplicarlo, en la figura 23, se presenta el ítem uno, que muestra que: el 71% de los tutores señalan que siempre tiene la información necesaria sobre el programa, mientras que otro 29% casi siempre.

Figura 23. Percepción de los tutores sobre la información que tiene del PIT.

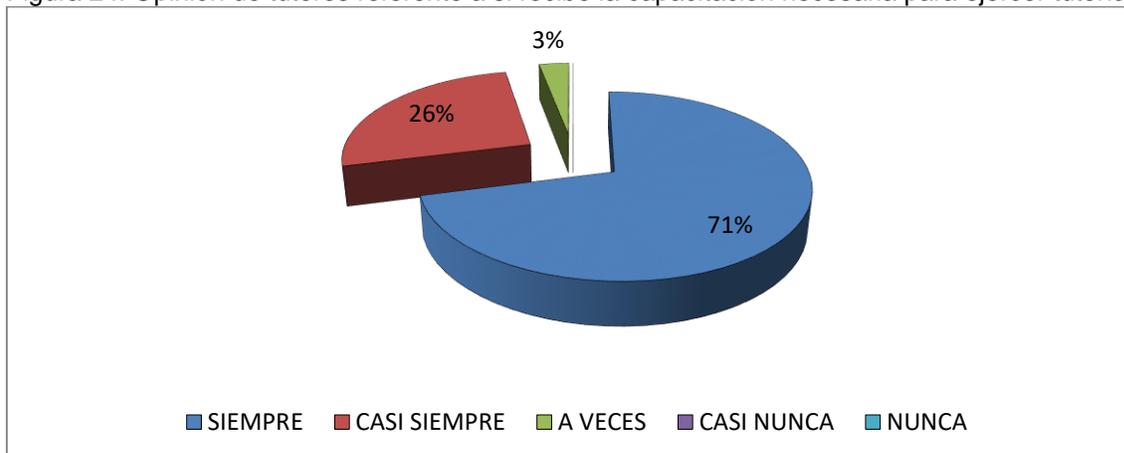


Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

La capacitación constante en cualquier dependencia educativa es de suma importancia, es necesario la actualización y formación para la mejora continua de las

actividades, en temas de tutorías no es la excepción, los tutores, conforme lo que establece el Tecnológico Nacional de México, deben ser informados acerca de la manera que ejercen su función, en el ítem diez, se observaron los siguientes resultados, como se muestra en la figura 24, el 71% de los tutores externan que han recibido la capacitación necesaria respecto a temáticas de tutorías, el 26% comenta que casi siempre y el 3% menciona que a veces recibe capacitación.

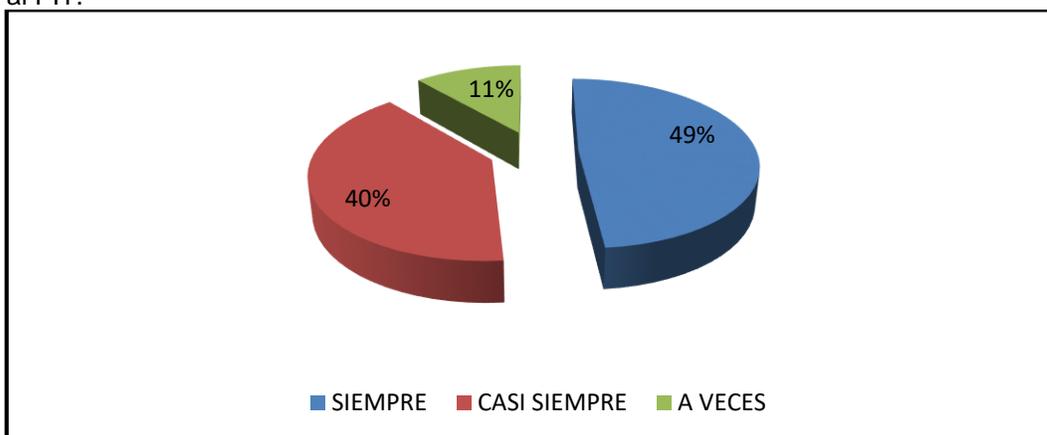
Figura 24. Opinión de tutores referente a si recibe la capacitación necesaria para ejercer tutorías.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

La actualización del PIT es uno de las actividades que deben permanecer en la institución, ya que fortalecerá las habilidades y la operatividad de programa, conforme a la figura 25, se muestra que el 49% de los tutores externan que siempre reciben actualización permanente, mientras que el 40% externa que casi siempre y el 11% admite que a veces recibe actualización permanente en cuanto al PIT, dando respuesta al ítem once.

Figura 25. Opinión de tutores respecto a la actualización permanente que se les proporciona referente al PIT.



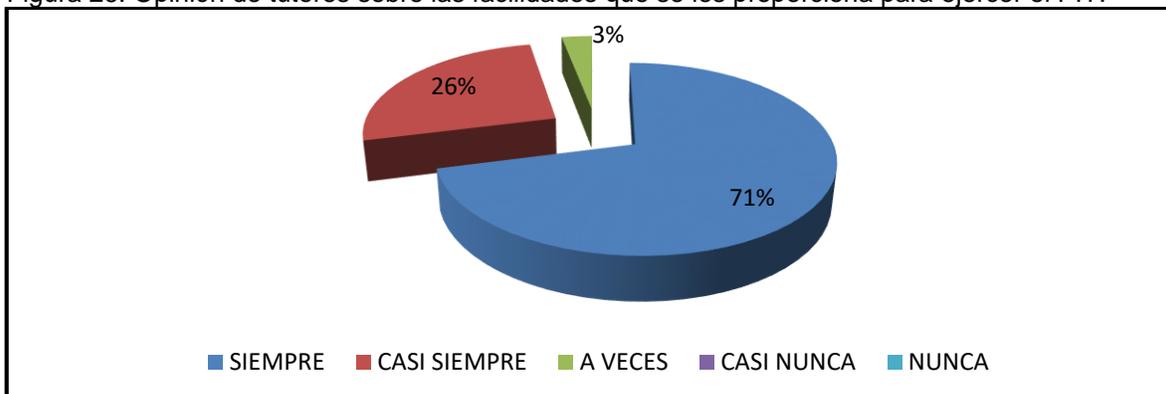
Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Haciendo un promedio de los *ítems* uno, diez y once se tiene en promedio que el 63% de los tutores siempre reciben capacitación respecto al PIT.

#### 4.1.2.2. Dimensión 2: Ambiente

El *ítem* dos se enfoca a conocer si por parte del área administrativa recibe facilidades para ejecutar y desarrollar cada una de las actividades del PIT, por ello la figura 26 muestra que el 71% de los tutores siempre reciben facilidades por parte del área administrativa, el 26% casi siempre y el 3% mencionan que a veces recibe facilidades y apoyo para el desarrollo de sus actividades como tutor.

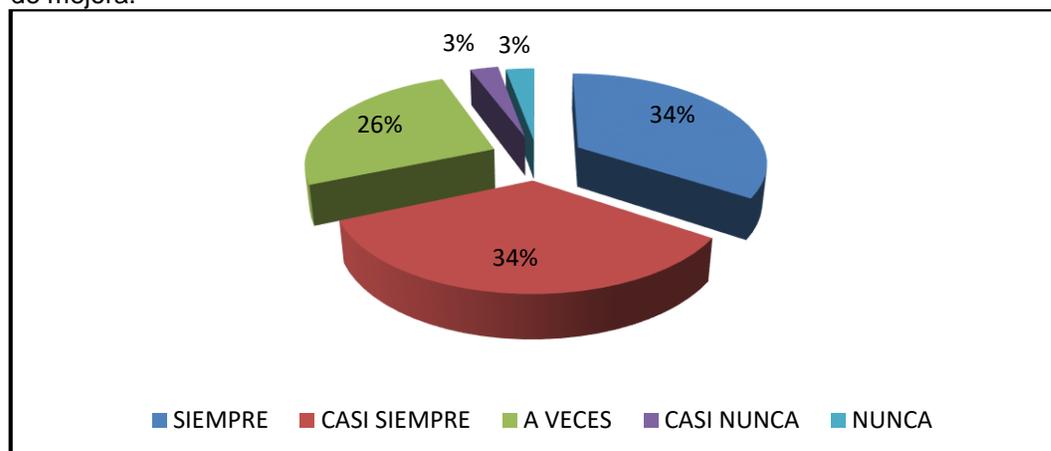
Figura 26. Opinión de tutores sobre las facilidades que se les proporciona para ejercer el PIT.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

De igual manera es importante que el tutor oriente e informe a sus tutorados sobre las actividades realizadas por la institución en busca de la estabilidad personal y emocional de los tutorados, así como de las asesorías académicas que ofrecen las licenciaturas, como se muestra en la figura 27, el 34% de los tutores externan que sus tutorados conforme a la programación de sus asignaturas siempre pueden asistir a las actividades de apoyo y/o cursos de mejora programadas, el 34% casi siempre, el 26% a veces, el 3% casi nunca y el 3% nunca tienen disponibilidad de asistir a programas de mejora conforme a la programación de sus asignaturas.

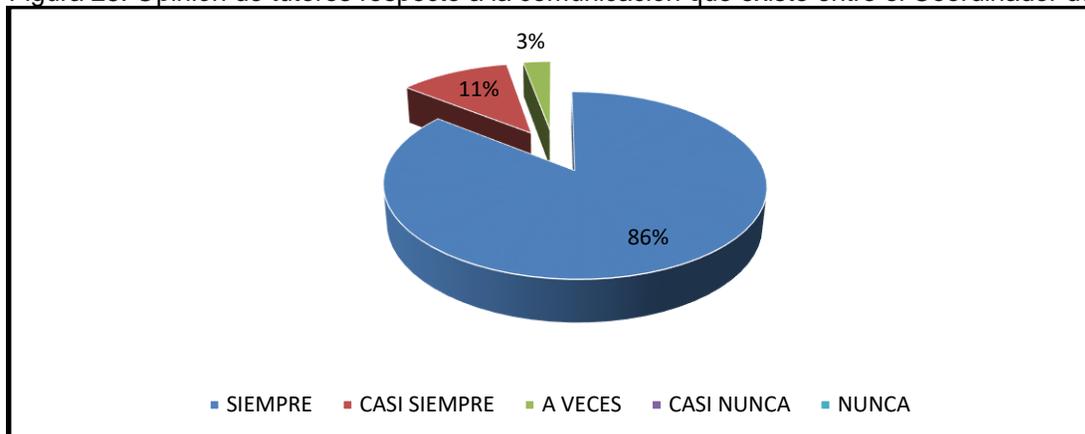
Figura 27. Opinión de tutores sobre la asistencia de los tutorados a las actividades de apoyo y cursos de mejora.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Para verificar el cumplimiento y desarrollo de PIT existe un coordinador de tutorías, quien es el encargado de supervisar, guiar, orientar y dar seguimiento a las actividades de la acción tutorial; el tutor trata constantemente con él, sobre los avances y necesidades que se presenten durante el semestre, en la figura 28 se observa que el 86% de los tutores señalan que siempre tienen buena comunicación con el coordinador, 11% casi siempre y el 3% a veces.

Figura 28. Opinión de tutores respecto a la comunicación que existe entre el Coordinador de Tutorías.

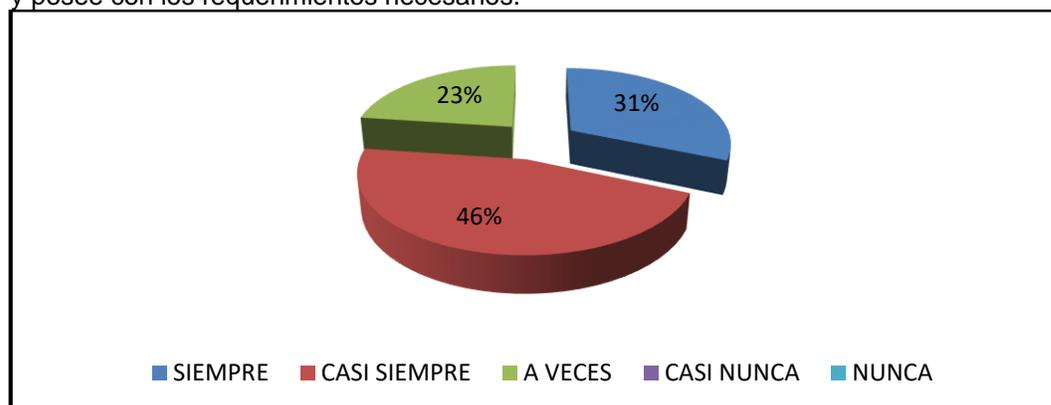


Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Dentro de la ejecución de la acción tutorial, el tutor debe propiciar un ambiente armonioso y de confianza, indudablemente el espacio físico en donde se realiza las actividades del plan de acción tutorial es de suma importancia, el entorno que rodea la sesión contribuye a la percepción y logro del objetivo de la actividad, paralelo a lo anterior, tenemos que en la figura 29, se muestra que el 31% considera que siempre que desarrolla una actividad el espacio es agradable y posee todos los requerimientos, el 46% casi siempre, 23% que a veces.

Es importante señalar que en este ítem el porcentaje mayor lo obtuvo la escala de valor casi siempre, a pesar de que menos del 50% de los tutores consideran que cuentan con espacios agradables y con todos los requerimientos, siendo un aspecto que se debe considerar indispensable ya que el ambiente y mobiliario donde se desarrollen las actividades planeadas es un factor que favorece el impacto de lo planeado hacia los tutorados

Figura 29. Opinión de tutores respecto a si el espacio donde se ejecuta la acción tutorial es agradable y posee con los requerimientos necesarios.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

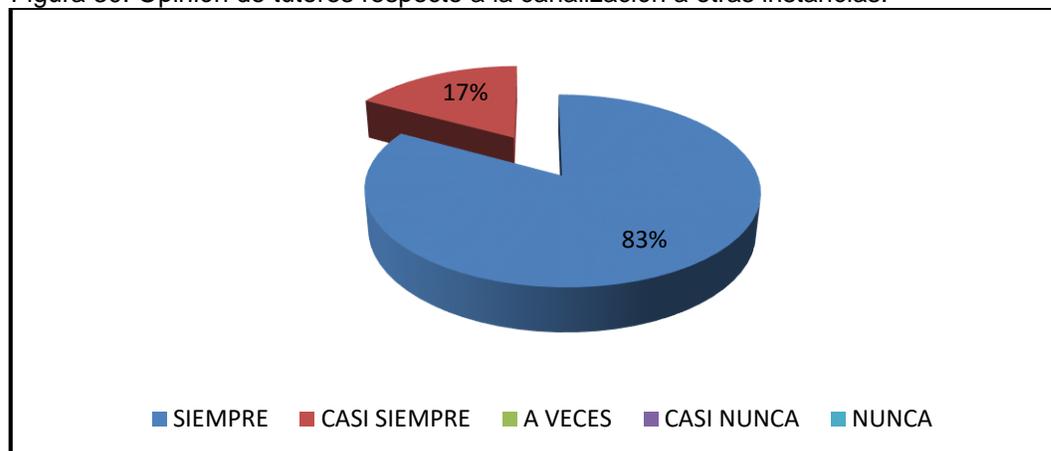
La Dimensión correspondiente a ambiente muestra una gran variabilidad en los *ítems* cinco y nueve, mostrando una diversidad de opiniones de los tutores, pero sobre todo presentando porcentajes menores al 50% en el valor de escala: siempre.

#### 4.1.2.3. Dimensión 3: Desempeño.

La acción tutorial son las acciones que realiza el tutor en busca del equilibrio emocional y académico del tutorado, para su medición es necesario considerar diversos factores, uno de las acciones más importantes es la identificación y canalización de los tutorados que presenten cualquier dificultad que ponga en riesgo su equilibrio académico, en ocasiones hay situaciones que sobrepasan sus competencias, lo que hace necesario canalice a otra área institucional o incluso instituciones de ayuda gubernamentales, en la figura 30 se muestra que 83% de los tutores al momento de identificar una situación que esta fuera de su alcance para dar solución, realiza la canalización de sus tutorados en las instancias correspondientes, mientras que el otro 17% casi siempre, aquí se nota que los tutores logran reconocer

que situaciones pueden dar solución de acuerdo a sus capacidades y cuáles son las que requieren de una atención especializada o queda fuera de su competencia.

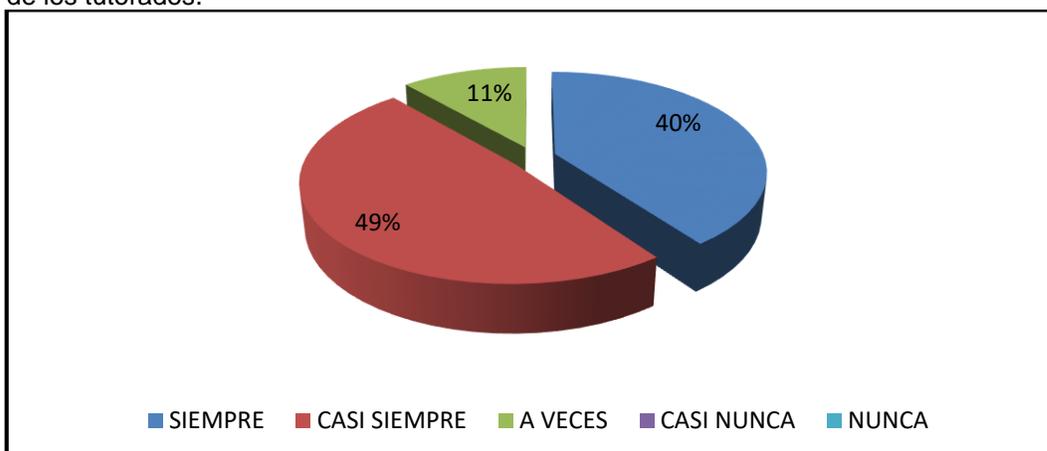
Figura 30. Opinión de tutores respecto a la canalización a otras instancias.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Para realizar el plan de acción tutorial es necesario que el tutor realice un diagnóstico individual y posteriormente de manera grupal, con la intención de identificar las necesidades de los tutorados para establecer las líneas de acción, para su elaboración, no existe un instrumento establecido en el programa, queda a criterio del tutor la manera en que lo instrumenta, en la figura 31 se observa que el 40% de los tutores señalan que siempre cuentan con los instrumentos necesarios para identificar las necesidades de tutorías, el 49% casi siempre y el 11% a veces cuenta. Cabe señalar que la escala de valor de casi siempre es la que obtuvo el mayor porcentaje comparado con las demás, sin embargo ninguna obtuvieron un porcentaje mayor al 50%.

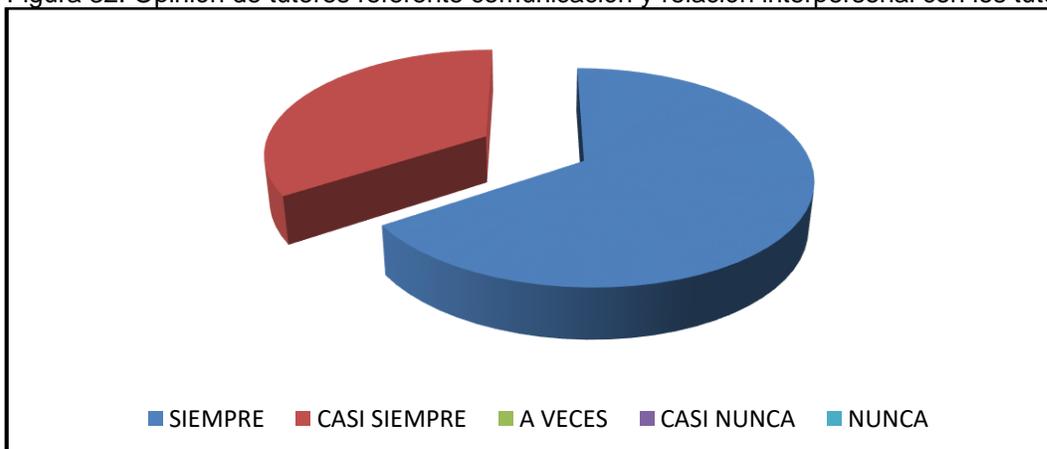
Figura 31. Opinión de tutores referente a si cuenta con los instrumentos para identificar las necesidades de los tutorados.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Entre los aspectos a considerar en el perfil del tutor están las relaciones interpersonales, saber escuchar, ser proactivo, etc., es de suma importancia crear un ambiente armonioso y tener una buena comunicación con los tutorados, eso genera la confianza y empatía que los tutorados tiene con el tutor, en la figura 32, se señala que 66% de los tutores siempre tienen una buena comunicación y relaciones interpersonales con sus tutorados y el 34% casi siempre.

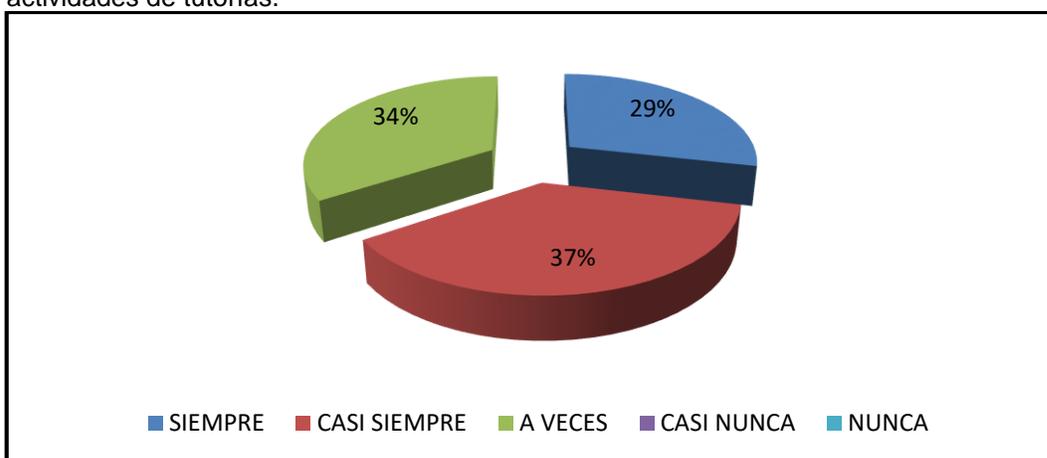
Figura 32. Opinión de tutores referente comunicación y relación interpersonal con los tutorados.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

De acuerdo a la figura 33, el 29% de los docentes menciona que siempre cuenta con el tiempo suficiente para preparar las actividades del plan de acción tutorial, el 37% casi siempre y el 34 % a veces. Cabe señalar que ninguna de estos tres escala de valor obtuvieron un porcentaje mayor al 40% por lo que se puede determinar que ni el 40% de los tutores cuentan con el tiempo para preparar sus actividades que ellos mismos diseñaron en base a la necesidades de los tutores.

Figura 33. Opinión de tutores respecto a si el tiempo que tienen es suficiente para preparar las actividades de tutorías.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Tomando como referencia la escala de valor: siempre, se obtiene un promedio general de 54.4% en la dimensión de desempeño.

#### 4.1.2.4. Dimensión 4: Recomendaciones

Esta dimensión consta de dos ítems, los cuales fueron descritos para conocer las recomendaciones de los tutores para la mejora del PIT.

Como se puede observar en la figura 34, el 80% de los tutores menciona que es necesario que se impartan cursos enfocados a técnicas de intervención emocional y académica para apoyar la acción tutorial, el 11.50% que se le impartan cursos de

motivación, el 5.70% desea un Diplomado de Tutorías ofertado por el TecNM y 2.80% hizo mención de otro tipos de cursos.

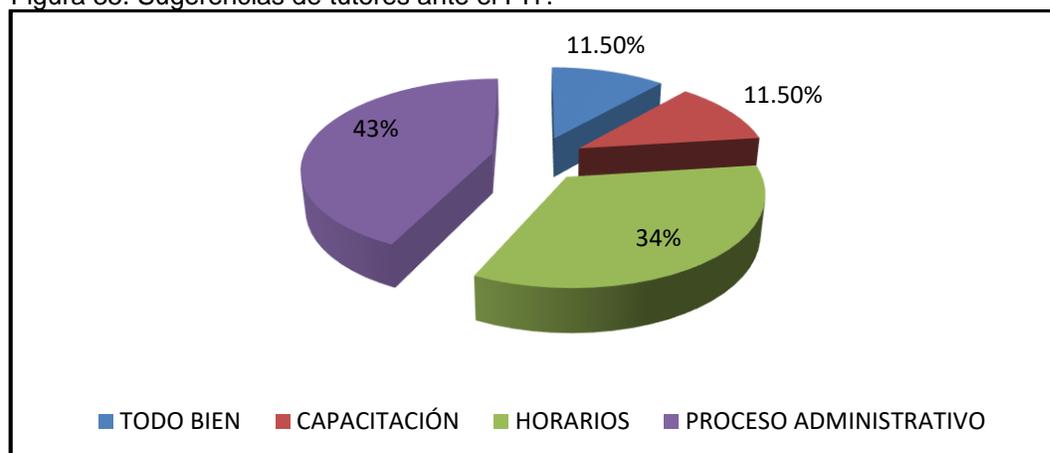
Figura 34. Opinión de tutores referente a los cursos que sugieren se les impartan.



Fuente: Creación propia operado con Excel,2010.

Entre las sugerencias que aportan los tutores para la mejora de Programa Institucional de Tutorías, el 43% están enfocados aspectos de los procesos administrativos, en es especial el de asignación de tutor, el 34% opino en mejorar los horarios asignados, el 11.50% impartir capacitación y el 11.50% señaló que todo está bien, véase figura 35.

Figura 35. Sugerencias de tutores ante el PIT.



Fuente: Creación propia operado con Excel 2010.

Referente a los resultados de la encuesta aplicada a tutores, de manera general se señala que la dimensión que obtuvo un menor porcentaje de satisfacción general es la Dimensión de ambiente, donde se presenta un 50.5%, mientras que la dimensión con mayor porcentaje es la Dimensión de capacitación con un 63.66% de satisfacción general.

Analizando los resultados, se tiene que la pregunta con menor porcentaje con un 29% de satisfacción general fue la siguiente: El tiempo que tengo para preparar mis actividades tutoriales es suficiente.

Mientras que la pregunta que obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción general, con un 86%, fue: Tengo buena comunicación con el Coordinador de Tutorías del Departamento Académico.

A pesar de haber presentado las dos perspectivas anteriores, es inevitable hacer mención que resulta alarmante que hubo ítems que arrojaron porcentajes menores al 50% de satisfacción general, siendo los siguientes:

- En mi plantel existe la actualización permanente en cuanto al Programa Institucional de Tutorías.
- La programación de asignaturas en la carrera de mis tutorados le permite asistir a las actividades de apoyo y/o cursos de mejora programados.
- El espacio donde llevo a cabo la actividad tutorial es agradable y posee todos los requerimientos necesarios.

- Tengo a la mano los instrumentos necesarios para identificar las necesidades de tutorías de mis tutorados.

## 4.2. Discusión

Realizar esta investigación basada en la evaluación del Programa Institucional de Tutorías el ITSE, indudablemente arrojo información relevante de la percepción del tutor y tutorado sobre su operatividad, dando la pauta para establecer estrategias de mejora, tal como menciona Tejeda, et al, (2007), haciendo referencia a que la evaluación del impacto de la formación como un estrategia de mejora en las organizaciones.

La evaluación del impacto opera después de transcurrido el tiempo de la acción formativa, con el propósito de verificar la permanencia y consistencia de los cambios producidos en los sujetos, la mejora de las prácticas profesionales, los cambios institucionales, etc., según metas del plan de formación, permitiendo conocer la eficiencia, eficacia, comprensividad, validez y utilidad del programa, así como su rentabilidad profesional y social.

Queda claro, que el tutor desempeña diversos roles en el ITSE, esos roles se conjuntan en dos palabras “acción tutorial”, en la institución se tiene marcado un ciclo del proceso para la ejecución, pero de acuerdo a los resultados obtenidos de a partir de la percepción de los tutorados donde señalan la necesidad de fortalecer la comunicación e información sobre asesorías académicas que ofrecen los docentes de su carrera, este aspecto es una de las principales actividades de la acción tutorial, tal como Sallán, *et al.*, (2004) señalan, que la acción tutorial es un proceso orientador que

desarrollan de manera conjunta profesores y estudiantes, en aspectos académicos, profesionales y personales, con la finalidad de establecer un programa de trabajo que favorezca la confección y diseño de la trayectoria más adecuada a la carrera universitaria escogida.

Por su parte, Molina Avilés (2004), hace mención de crear un contexto comunicativo entre un docente-tutor y un estudiante, orientar sistemáticamente el proceso formativo del estudiante, atención, seguimiento y formación, incidir en los procesos formativos, ayuda en los procesos formativos, potenciar la adquisición de las competencias establecidas y favorecer la formación permanente, tal como se demostró en los resultados obtenidos de la encuesta, en donde se observa claramente esa relación del docente-tutor y estudiante.

Una de las funciones del tutor es dotar de información a los tutorados acerca de asesorías académicas, lo que claramente se observó es que no se implementa, por lo que, es de suma importancia que por parte de los Jefes Académicos creen estrategias par al mejora del proceso de enseñanza – aprendizaje, en el año 2013 se señaló en el Seminario “La Tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la Universidad”, donde la participaron prácticamente todas las universidades españolas, que tutoría es un factor estratégico para la mejora de la calidad de la educación que ofrecen las universidades (Fernández et al., 2000).

Una fortaleza del PIT y sobre todo de la acción tutorial, que sobresale en los resultados de la investigación, es que el 80% de los tutorados se identifican con los tutores, que sienten escuchados, mostrando el vínculo y empatía entre tutor y ellos, como mencionan en su informe Michavilla y García:

El primer contacto con el alumno es muy importante, debe sentirse cómodo, a gusto y saber que hay “alguien” que en todo momento lo respaldará, sabrá asesorarlo y guiarlo, no solamente en el plano estrictamente académico, sino también, en el personal. (Fernández et al., 2000).

Sin embargo Gómez-Collado (2012), en su estudio realizado en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales en la Universidad Autónoma del Estado de México, se señala que los alumnos prefieren que su tutor los apoye académicamente, en un segundo plano que lo haga en la resolución de sus problemas académicos y personales y en tercero, que sea un enlace con otras aéreas académicas para su canalización y apoyo.

Los estudiantes consideran que los resultados obtenidos por asistir a la tutoría han sido excelentes y buenos; en promedio lo manifiesta el 85% de los entrevistados, mientras tanto, 14% señala haber obtenido tanto malos como pésimos resultados por acudir a las tutorías considerándolo como un porcentaje alto.

En relación a lo anterior, en el ITSE se tiene que la percepción de los tutorados respecto al PIT y la acción tutorial, que es aceptable, en los ítems de la encuesta se tuvieron porcentajes mayores al 70 % y al 80 %; Gómez – Collado (2012), señala en su estudio que el 80% en afirma que su tutor cuenta con los conocimientos adecuados para asesorarlos, orientarlos y guiarlos a los largo de su licenciatura, aproximadamente 19%, contesto que su tutor carece de los conocimientos mínimos necesarios para desempeñar su función como tal, porcentajes similares a los que resultaron de este estudio.

Respecto a los datos obtenidos de la investigación respecto a los tutores, se muestra claramente que la percepción de los tutores en comparación a los resultados

de los tutorados, tiene un gran abismo de diferencia, por su parte los tutores muestran muy poca aceptabilidad ante el programa, incidiendo en que no cuentan con el tiempo suficiente para preparar sus actividades tutoriales, al igual que, un 50% de los docentes externan la necesidad de la actualización del Programa Institucional de Tutorías, el requerimiento de un espacio agradable y que posea todos los requerimientos necesarios para el desarrollo de la acción tutorial y por último requieren instrumentos para la identificar las necesidades de los tutorados, así como capacitación para el desarrollo de sus actividades como tutor.

Castaño et al, (2012) mencionan que los cursos que se han impartido inician haciendo un intercambio de ideas con los asistentes para ajustar las experiencias del programa, y ver que, recepción tiene el grupo ante el tema.

Estas son algunas de las frases sacadas de esas dinámicas: Nosotros no somos psicólogos y no sabemos cómo responder, les atiendo en el pasillo en la entrada y salida, no tengo tiempo de atender uno a uno a todos los alumnos, tengo más de 100 en clase, entre otros.

A partir de estas aseveraciones de los tutores, se destaca, que las dificultades que está teniendo la implementación del sistema de tutorías en la institución, se diferencian en la identificación de las obligaciones y responsabilidades del tutor, dificultades de formación en el rol del profesor que escucha, la falta de disposición, necesidad de adecuar un tiempo de dedicación a estas tareas, falta de conocimiento de técnicas de tutorías grupal, distancia de expectativas alumno-profesor, desconocimiento de técnicas y herramientas para facilitar el trabajo.

Para Castaño et al, (2012) el buen desarrollo de la acción tutorial implicado en de las instituciones deberá centrarse en establecer el marco adecuado para el buen desarrollo de las mismas. Sus acciones deberán pasar por cuidar el número de alumnos asignados, establecer un tiempo en el horario de los profesores para esas funciones, el dotar de plataformas virtuales como apoyo a la tutoría, el acceso a test, encuestas y sobre todo el planear un programa de formación para el profesor en tutorías, dado que progresivamente debe adaptarse a un nuevo rol al que ni está formado, por su parte Pichs H, et al (2006), establece que los tutores deben tener una preparación psicopedagógica, por lo que es necesario mantener capacitación en el concepto claro y actualizado de la formación integral de los estudiantes capacitación en el uso de recursos y herramientas psicopedagógicas que le permitan caracterizar a los estudiantes e identificar sus principales necesidades.

### **4.3 Conclusiones**

Sin duda alguna esta investigación contribuye en gran medida al Programa Institucional de Tutorías del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, considerado a nivel institucional como uno de los programas de gran relevancia e impacto en el alumnado, así como en indicadores y metas nacionales, sin embargo a pesar de conocer las contribuciones que trae consigo la investigación arrojó resultados a partir de la opinión de los tutores y tutorados, mismos que produjo la necesidad de diseñar estrategias de mejora fundamentadas en las necesidades de los tutorados y tutores.

En el desarrollo de la Investigación se presentaron limitantes para su desarrollo, una de ellas fue que los tutorados respondieran la encuesta, siendo necesario solicitar

el apoyo de los tutores para exhortarlos a contestar la encuesta, otra de las limitantes que al momento de realizar el análisis se detectó, que las preguntas abiertas no fueron contestadas por la totalidad de los alumnos, por lo que en futuras investigaciones se recomienda no hacer uso de preguntas abiertas.

Dando respuesta a los objetivos planteados en la investigación se concluye lo siguiente:

- Entre tutorados y tutores, si existe confianza y empatía para el buen desarrollo del Programa Institucional de Tutorías, esto se fundamenta en los resultados obtenidos en la encuesta de los tutorados, donde la dimensión de empatía obtuvo un 79% de satisfacción general, por lo que se deduce que el tutor brinda confianza y buena comunicación con todo el grupo, señalando que hace agradable las sesiones de tutorías, escucha con atención y muestra interés cuando el tutorado le hace una consulta.
- Así mismo se demuestra que los tutorados requieren recibir mayor apoyo y orientación académica durante la sesión de tutorías, esto es fundamentado con los resultados de la encuesta aplicada a los alumnos, la dimensión orientación, obtuvo 74.5% de satisfacción general, pero sobre todo la pregunta que cuestiona si se le informa con precisión sobre las asesorías académicas que ofrece los docentes de su carrera con un 71% de satisfacción general.
- Basándose en los resultados generales se determina que los tutorados si logran visualizar la labor que realiza el tutor conforme a la operatividad del PIT, sin embargo, es importante mencionar que el porcentaje promedio de toda la

encuesta estuvo entre el 76% de satisfacción, por lo que es importante establecer estrategias para mejorar la opinión y percepción de los tutorados referente a la acción tutorial.

- Por último, tenemos la opinión de tutor respecto a la operatividad del PIT, la cual muestra una total discrepancia en la percepción que tienen los tutorados, los tutores se refleja un total desacuerdo en la operatividad la falta de actualización, la inadecuada programación de asignaturas de los tutorados para que les permita asistir a actividades de apoyo, al igual que el espacio donde se realiza la actividad tutorial no es agradable y no poseen con todos los requerimientos necesarios, así como también no cuentan con todo los instrumentos necesarios para desarrollar sus actividades, pero el hallazgo de mayor relevancia es que los tutores no cuentan con el tiempo necesario para preparar sus actividades tutoriales, sin embargo es el 86% de los tutores que opina que tiene una buena comunicación con la Coordinadora de tutorías.

#### **4.4 Recomendaciones**

En este apartado se presentaran las estrategias de mejora con base a los resultados obtenidos de la investigación, con el propósito de la implementación en el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega.

La primera recomendación parte de la elección del tutor, es que importante evaluar si el docente propuesto para de algún grupo cuenta con el perfil deseado para la actividad, este punto es determinante para el buen desarrollo de la acción tutorial.

El ITSE no cuenta con un instrumento para la evaluación del perfil del tutor y ninguna estrategia para su aplicación por lo que se hace indispensable su diseño, esto permitirá una mejor asignación del tutor con un grupo de acuerdo a sus capacidades y logren una mejor conexión con el tutorado para propiciar un ambiente de confianza y empatía durante la acción tutorial.

Como institución educativa la prioridad es la formación profesional de los alumnos, es importante el diseño de un programa de asesorías académicas, este programa debe establecerse en tiempos que favorezca la asistencia de los alumnos al igual que implementar una difusión permanente a través de los medios de comunicación institucionales así como a través de los tutores.

Así mismo, la implementación de una campaña informativa sobre el PIT dirigida a los tutorados y tutores, en esta campaña es importante darles a conocer sobre los propósitos y objetivos que se tienen con la implementación del PIT, metas institucionales, la función con las que debe cumplir un tutor, pero sobre todo los beneficios del PIT hacia los tutorados.

Una de las áreas a trabajar y con mayor relevancia de acuerdo a los resultados de la investigación, es con los tutores que señalan un mayor grado de insatisfacción, es importante establecer un programa de capacitación anual en la cual se traten temáticas sobre Técnicas de Intervención Emocional y Académica, Motivación, Diplomado de Tutorías, buscando que contribuyan en la mejora de la acción tutorial.

De igual manera es importante la que la elaboración del plan de acción tutorial este diseñado en función un diagnóstico que muestre las necesidades del grupo

tutorado y tomen en cuenta los espacios abiertos para el desarrollo de las actividades y no solo el espacio del aula.

Respecto a la falta de tiempo para realizar las actividades de la acción tutorial, hoy en día, el factor tiempo es una variable que afecta a la mayoría del capital humano, sin embargo, es una variable que la institución no controla en relación al tutor, se propone dar una capacitación sobre administración del tiempo, proporcionándole herramientas o estrategias para administrarse y tenga una mejor organización.

Por último, es importante mencionar que esta investigación dio respuesta a un paradigma pero al mismo tiempo surgieron otras, uno de ellos es determinar el impacto que tiene el PIT en los indicadores de deserción y reprobación a nivel institucional, con la finalidad de conocer si el PIT está abonando a la razón por la que fue implementado, considerando las estadísticas de inscripción, reinscripción, eficiencia terminal, índice de reprobación entre otros factores.

## REFERENCIAS

### ARTÍCULOS

- Alpizar Caballero L. B , Añorga M. y B. O.2015. ***Instrumento para la evaluación del desempeño pedagógico de los tutores en especialidades médicas.*** Revista Cubana de Medicina Militar, 44(3).314-333.
- Al-Majali, Y. D. y Al-Thneibat, M. A. 2013. ***Causes of students drop out in general education in the Directorate of Education Schools in Karak Governorate from the point of view of school International.*** Journal of Education, 5 (2): 155-179.
- Arbizu, F., Lobato, C. y Del Castillo, L. 2005. ***Algunos modelos de abordaje de la tutoría universitaria.*** Revista de psicodidáctica, 10(1).
- Arco, J. L., y Fernández, F. D. (2011). ***Eficacia de un programa de tutoría entre iguales para la mejora de los hábitos de estudio del alumnado universitario.*** Revista de psicodidáctica, 16(1), 163-180.
- Ardoino, J. 2000. ***"D l'accompagnement en tant que paradigme", en Pratiques de Formation/ Analyses*** (Université Paris 8, Formation Permanente), núm. 40, noviembre, pp. 5–19.
- Avila-Ortega, Jorge I., Bacab-Sánchez, José R., Santos-Valencia, Raúl A., López-Ponce, María E. 2015. ***Factores que influyen en la deserción escolar de alumnos en el Instituto Tecnológico Superior de Calkiní en el Estado de Campeche (ITESCAM).*** El caso del Programa Educativo de Licenciatura en Administración. Revista de Sistemas y Gestión Educativa, 2-2: 382-391.
- Barrón, T. M. C. 2009. ***Docencia universitaria y competencias didácticas.*** Perfiles educativos, 31(125): 76-87.

- Calderón Ortiz, G., Zamora Fonseca, R. y Medina Ruíz, G. (2017). ***La Educación Superior en el contexto de la globalización.*** Revista Universidad y Sociedad, 9(3), 310-319.
- Cano González, R. 2009 ***Tutoría universitaria y aprendizaje por competencias ¿Cómo lograrlo?*** Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado, 28(12-1), 181-204.
- Castaño, P., Blanco, F. E.A.C (2012), ***Competencias para la tutoría: experiencia de formación con profesores universitarios.*** Revista de Docencia Universitarias, Vol. 10(2), Mayo-Agosto 2012, 193-210, ISSN: 1887-459.
- Christle, C., Jolivette, K. y Nelson, M. C. 2007. ***School characteristics related to High School dropout rates.*** Remedial and Special Education, 28 (6): 325-339.
- Cruz Flores, Gabriela de la, Chehaybar y Kury, Edith & Abreu, Luis Felipe (2011). ***Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura.*** Revista de la educación superior, 40(157), 189-209.
- De Anda, J. M., Adame, Y. G. y López, M. M. B. 2016. ***Factores que Inciden en la Deserción Escolar durante el Primer año de Carrera en Ingeniería en Electrónica en una Institución de Educación Superior.*** Conciencia Tecnológica, (52), 6-11.
- Fernández, L. M. S. (2008). ***Plan de acción tutorial en los centros docentes universitarios: el rol del profesor tutor.*** Revista interuniversitaria de formación del profesorado, (61), 89-108.
- García López, R. I., Cuevas Salazar, O., Vales García, J. J. y Cruz Medina, I. R. 2012. ***Impacto del Programa de Tutoría en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora.*** Revista electrónica de investigación educativa, 14(1), 106-121.

- Girón, L.E. y González, D. E. 2005. ***Determinantes del rendimiento académico y la deserción estudiantil, en el programa de Economía de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali. Economía, Gestión y Desarrollo.***
- Gómez-Collado, M. E. 2012. ***La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica.*** Convergencia, 19(58), 209-233.
- Gómez-Collado, Martha Esthela. (2012). ***La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica.*** Convergencia, 19(58), 209-233.
- González G., Alcocer M.F. , M.B .2014. ***Competencias fundamentales del docentes-tutor en línea en la licenciatura en administración de Pymes de la Universidad Autónoma de Campeche.*** Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. ISSN 2007-8412.
- Herrera, L., Lorenzo, O. y Rodríguez, C. 2008. ***Las tutorías en el Espacio Europeo de Educación Superior: valoración de su implementación en la titulación de maestro.*** Revista de Investigación Psicoeducativa, 6 (1), 65-85.
- Lázaro, A. 1997. ***La acción tutorial de la función docente universitaria.*** Revista complutense de educación, 8(1), 233-252.
- Lobato Fraile C. , Guerra B. 2014. ***Las Tutorías Universitarias en el Contexto Europeo.*** Orientación y Sociedad. ISSN 1515- 6877.
- López-Gómez, E. 2017. ***El concepto y las finalidades de la tutoría universitaria: una consulta a expertos//The concept and purposes of university tutoring: a consultation with experts.*** REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, 28(2), 61-78.
- McGaha, V. y Fitzpatrick, J. 2005. ***Personal and social contributors to dropout risk for undergraduate.*** College Student Journal, 39 (2): 287-297.

- Montes Martínez R., Paz Rebolledo C. M., A .R.B.2018. ***La Tutoría: Objetivos y funciones para satisfacer las necesidades de los tutores.*** Benemérita Escuela Normal de Coahuila, (16).
- Molina Avilés, M. 2004. ***La tutoría. Una estrategia para mejorar la calidad de la educación superior.*** Universidades, (28).
- Morales, F. (2012). ***Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa,*** (11).
- Moreno, O. T. 2003. ***Creación de una propuesta institucional de tutorías para la enseñanza superior: el caso de la universidad de Quintana Roo.*** Revista de la Educación Superior, 32(125), 93-118.
- Moreno, S., Bajo, M.T., Moya, M., Maldonado, A. y Tudela, P. (2007). ***Las competencias en el nuevo paradigma educativo para Europa. Granada: Vicerrectorado de Planificación.*** Calidad y Evaluación Docente de la Universidad de Granada.
- Nieto, N. G., Muñoz, I. A., Santaolalla, R. C., García, M. G. y González, S. G. 2005. ***La tutoría universitaria ante el proceso de armonización europea1.*** Revista de educación, (337), 189-210.
- Obaya V y Vargas R Y. 2014. ***La tutoría en la educación superior. Universidad Nacional Autónoma de México.*** ISSN: 1870-8404
- Olivera, I. A., Jacomino, A. M., & Molina, M. D. L. C. Y. (2008). ***La evaluación del aprendizaje, un indicador para elevar la efectividad del tutor en el contexto de Universalización de la Educación Superior.*** Revista Iberoamericana de Educación, 46(4), 4.
- Paramo, G. y Correa, C. 2012. ***Deserción Estudiantil Universitaria. Conceptualización.*** Revista Universidad Eafit. Colombia, 65-78

Pérez, P. R. Á. 2013. ***La tutoría y la orientación universitaria en la nueva coyuntura de la enseñanza superior: el programa "Velero". Contextos Educativos.*** Revista de Educación, (8), 281-294.

Rodríguez, M. G. H. 2017. ***Las Tutorías, un apoyo trascendente para los universitarios.*** Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa, 4(7).

Rosales, S. N., Salazar, M. T. C. y Garza, G. E. C. 2016. ***Tutorías & Calidad Universitaria.*** ANFEI Digital, (3).

Sallán, J. G., i Condom, M. F., Ramos, C. G. y Vilamitjana, D. Q. 2004. ***La tutoría académica en el escenario europeo de la Educación Superior.*** Revista interuniversitaria de formación del profesorado, (49), 61-78.

Sousa VD, Driessnack M, Mendes IAC. (2007). ***An overview of research designs relevant to nursing: Quantitative research designs.*** Rev Latino-am Enfermagem; 15(3):502-7.

Torres, L. H. y Mirón, C. E. 2008. ***Proyectos de Innovación en Tutorías en la Universidad de Granada: Análisis de los instrumentos empleados.*** Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 12(2).

## CONGRESOS

Andrada, S., Díaz, M., Toledo, B. Moreno, V. A. 2011. ***La gestión de los aprendizajes en la educación a distancia: el tutor académico.*** XI Coloquio Internacional sobre Gestao Universitaria na América do Sul, 1-11.

Aristimuño, A. 2010. ***La inclusión vista desde dentro: las tutorías como herramienta de prevención del fracaso escolar, en el marco del Programa de Impulso a la Universalización (PIU) del Ciclo Básico.*** Ponencia presentada en las IX Jornadas de Investigación. Montevideo: FCS/UDELAR.

Castro, F., Durán, E., y Urbietta, E. 2017. ***Un programa institucional de tutorías desde la visión del estudiante.*** In Congresos CLABES.

Fernández Barberis, G. M. y Escribano Ródenas, M. D. C. 2000. ***Las tutorías en la formación académica y humana de los alumnos en la Universidad San Pablo CEU.*** XVI Jornadas ASEPUMA–IV Encuentro Internacional.

L Rosas ( 2009).***X Congreso Nacional de Investigación Educativa.***

Maldonado, M. A., Monserrato, G. A., Vásquez, H. A., Popocatl, F. M. R. y Vidaurrazaga, O. F. R. 2017. ***La deserción escolar en estudiantes de nuevo ingreso y su relación con el factor socioeconómico de las carreras de Ingeniería en Gestión Empresarial y Contador Público en el Instituto Tecnológico de Piedras Negras.*** II CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL SOBRE La Educación en el Siglo XXI, 358-380.

Santoyo, M. K. F. y Patiño, J. C. S. 2017. ***Motivos De Deserción De Estudiantes De Licenciatura Durante Su Primer Año Cursado, En El Instituto Tecnológico Superior De Irapuato.*** In Congresos CLABES.

Sánchez Álvarez, 2009. ***VII Encuentro de Tutores y Jefes de Estudios.*** Mahón.

## LIBROS

ANUIES. 2000. Programas Institucionales de Tutoría. ***Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior, México,*** Colección Biblioteca de la Educación Superior, Serie Investigaciones, ANUIES.

Arias, F. G. (2012). ***El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.*** 6ta. Fidas G. Arias Odón.

Baudrit,. A. (2002). ***La tutoría.*** Richesses d'une methode pédagogique.

- Beltrán, J. y Suárez, J. 2003. ***El quehacer tutorial***. Guía de trabajo. Xalapa: Universidad Veracruzana. 202 pp.
- Díaz Díaz , Jayce; Bravo López, Gisela; G.P, y; H P . (2012). ***El papel del tutor en la Educación Superior***. MediSur, vol 10, núm. 2, pp.90-94.
- DGEST, Dirección General de Educación Superior Tecnológica. 2012. ***Manual del tutor del SNIT***. Dirección General de Educación Superior Tecnológica. 149 pp.
- Duarte, G. M. J., Alcántar, E. A. y Franco, C. S. 2002. ***Manual de Tutorías de la Universidad Autónoma de Baja California***. 11 p.
- García Aretio, L. 2007. ***De la Educación a Distancia a la Educación Virtual***. Ariel S. A. Barcelona, España.
- González, L.E. 2005. ***Estudio sobre la repitencia y deserción en la educación superior chilena***. Digital observatory for higher education in Latin America and The Caribbean. IESALC-UNESCO.55 p.
- Izquierdo, C. M. 2004. ***La incorporación de los programas de tutoría en las instituciones de educación superior***. ANUIES.
- López R A. (2005). ***Evaluación del programa de tutorías a estudiantes indígenas***. Colección Biblioteca de la Educación Superior, Serie Investigaciones, ANUIES.
- Pichs, H., Sánchez, N. ,Hernández G. FBC,(2006), ***La formación y desarrollo de los profesores en las sedes universitarias***. La preparación Psicopedagógica del tutor, Revista Pedagogía Universitaria, Vol. XI No.2.
- Romo, L. A. 2011. ***La tutoría: una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes***. Colección Cuadernos Casa ANUIES. 123 p.

Rué, J. 2009. *El aprendizaje autónomo en educación superior (Vol. 20)*. Narcea Ediciones.

SEP, Secretaria de Educación Pública. 1993. *Ley General de Educación. Edición actualizada con las reformas vigentes publicadas al 19 de enero de 2018 Consultado el 23 de febrero de 2019*. Edición actualizada con las reformas vigentes publicadas al 19 de enero de 2018.

UQROO.2014. *Programa Institucional de Tutorías*. Universidad Autónoma de Quintana Roo.

## LINKS

ANUIES. 2019. *Acerca de la ANUIES*. <http://www.anuies.mx/anuies/acerca-de-la-anuies>. Consultado el 22 de febrero de 2019.

Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño. 2019 *¿Qué es la tutoría académica? Universidad de Guadalajara*. <http://www.cuaad.udg.mx/?q=que-es-la-tutoria-academica-tutoria-academica-alumnos>. Consultado el 15 de enero de 2019.

ESF. 2019. *Educación sin fronteras*. <https://www.ses.sep.gob.mx/educacionsinfronteras/>. Consultado el 25 de febrero de 2019.

IESMA, Instituto de Enseñanza Superior Famaillá. (2019). *Tutoría Académica*. <https://sites.google.com/site/iesfatucuman/quien-es-tutor-y-quien-el-tutorado>. Consultado el 25 de septiembre de 2019.

Grajales, T. (2000). *El origen de una investigación*. <http://www.tgrajales.net/investorigen.pdf>. Consultado el 18/12/2019

ITCampeche, Instituto Tecnológico de Campeche. 2019. <https://itcampeche.edu.mx/centro-de-servicios-docentes/tutorias/>. Consultado el 21 de agosto de 2019.

ITSE, Instituto Tecnológico Superior de Escárcega. 2019. **Tutorías**. <https://itsecarcega.edu.mx/index.php/portales/tutorias>. Consultado el 11 de febrero de 2019.

Martínez Rodríguez y Martínez R O (2011). **Identificación de necesidades para el diseño de un modelo de tutorías en la educación superior**. Revista Académica de Investigación No 5. Disponible en <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/05/mrmmr.htm>. Consultado el 15 de septiembre 2019.

Morales, F. (2012). **Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa**. <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>. Consultada el 30 de septiembre del 2019.

Poy, S. L. 2017. **Sólo 58% concluyen estudios en Tecnológico Nacional de México. La Jornada**. <https://www.jornada.com.mx/2017/06/03/sociedad/030n1soc>. Consultado el 01 de febrero de 2019.

Real Academia Española: **Diccionario de la lengua española, 23ª. ed., versión 23.2 en línea**. [https:// del.rea.es](https://del.rea.es), Consultada el 30 de septiembre del 2019.

Rodríguez-Lagunas, J. y Hernández J.M. 2008. **La deserción escolar universitaria en México. La experiencia de la Universidad Autónoma Metropolitana campus Iztapalapa**. Actualidades Investigativas en Educación Volumen 8, No. 1. pp (1-30). Universidad de Costa Rica. Costa Rica. Disponible en: <http://www.redalyc.org/exportarcita.aa?id=44780116>. Consultado el 15 de enero de 2019.

Segura, H. A. 2019. **Tipos de tutorías**. Facultad de Pedagogía. Universidad Veracruzana. <https://www.uv.mx/pozarica/pedagogia/programas-de->

[apoyo/tutorias-tipos-y-datos-de-contacto/](#). Consultado el 28 de febrero de 2019.

SEP, Secretaria de Educación Pública. 2019. **Boletín No. 22 Obligatoriedad de la educación superior representa una posibilidad de futuro para los jóvenes en México.** <https://www.gob.mx/sep/articulos/boletin-no-22-obligatoriedad-de-la-educacion-superior-representa-una-posibilidad-de-futuro-para-los-jovenes-en-mexico-concheiro-borquez?idiom=es>.

Consultado el 27 de febrero de 2019.

TecNM, Tecnológico Nacional de México. 2012. **Manual del Tutor.** [https://www.tecnm.mx/images/areas/docencia/2012-1/tutor/MANUAL\\_DEL\\_TUTOR.DD.pdf](https://www.tecnm.mx/images/areas/docencia/2012-1/tutor/MANUAL_DEL_TUTOR.DD.pdf). Consultado el 15 de enero de 2019.

TecNM, Tecnológico Nacional de México. 2013. **Manual del Tutor** [http://tapachula.tecnm.mx/formatos/Tutoria/2\\_Manual%20del%20Tutor%20del%20SNIT/5\\_Manual%20del%20Tutor%20del%20SNIT.pdf](http://tapachula.tecnm.mx/formatos/Tutoria/2_Manual%20del%20Tutor%20del%20SNIT/5_Manual%20del%20Tutor%20del%20SNIT.pdf) Consultado el 15 de enero de 2019.

TecNM. 2014. **Programa Institucional de Innovación y Desarrollo 2013-2018.** Tecnológico Nacional de México. Disponible en: [http://www.tecnm.mx/images/areas/planeacion/2014/PIID\\_2013-2018\\_TECNM\\_Final.pdf](http://www.tecnm.mx/images/areas/planeacion/2014/PIID_2013-2018_TECNM_Final.pdf). Consultado el 02 de febrero de 2019.

Tejada Fernández, José, & Ferrández Lafuente, Elena. (2007). **La evaluación del impacto de la formación como estrategia de mejora en las organizaciones.** *Revista electrónica de investigación educativa*, 9(2), 1-15. Recuperado en 28 de junio de 2019, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412007000200004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412007000200004&lng=es&tlng=es). Consultado el 27 de febrero de 2019.

UAME, Universidad Autónoma de Madrid, España. 2019. **Seguimiento de las prácticas y funciones específicas del Tutor.** <https://www.uam.es/Economicas/Seguimiento-Practicas-Tutor->

**[Profesional/1234888239230.htm?language=es.](#)** Consultado el 10 de septiembre de 2019.

UNESCO. 2019. ***Educación superior.*** **[https://es.unesco.org/themes/educacion-superior.](https://es.unesco.org/themes/educacion-superior)** Consultado el 15 de febrero de 2019.

Vries, W., León-Arenas, P., Romero-Muñoz, J.F. y Hernández-Saldaña, I. 2011. ***¿Desertores o decepcionados? Distintas causas para abandonar los estudios universitarios. Revista de la educación superior.*** XL (4) 160. Disponible: **[http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v40n160/v40n160a2.pdf.](http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v40n160/v40n160a2.pdf)** Consultado el 10 de septiembre de 2019.

## ANEXOS

Categorías de significados	Síntesis del discurso. Unidades/segmentos de significado
<i>Dificultad para delimitar</i>	"Concepto amplio", "Difícil de delimitar", "Resulta difícil realizar una conceptualización simple y concreta de la tutoría universitaria".
<i>Sobre el concepto: La tutoría como...</i>	<i>Proceso</i>
	"de acompañamiento y ayuda"
	"formativo"
	"estructurado técnicamente"
	"orientador"
	"que proporciona soporte"
	<i>Sistema</i>
	"de acompañamiento personal en la formación integral"
	"de orientación"
	"de asesoramiento y enriquecimiento mutuo"
<i>Conjunto</i>	
"de acciones"	
"de recursos formativos y orientadores"	
<i>Acción</i>	
"formativa"	
"del profesorado"	
<i>Modalidad</i>	
"organizativa de la enseñanza universitaria"	
<i>Relación</i>	
"personalizada de ayuda"	
<i>Recurso</i>	
<i>Estrategia</i>	

Tabla 1. Concepto de tutoría  
Fuente: López-Gómez, 2017.

<b>MATRIZ DE RESPONSABILIDADES</b>	
<b>PARTICIPANTE</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
<b>1. DIRECTOR DEL ITSE</b>	1.1 Entrega de Nombramientos
<b>2. SUBDIRECTOR ACADÉMICO</b>	<p>2.1 Convoca al Comité Académico para tratar temas referentes al programa de tutoría.</p> <p>2.2 Gestiona ante las instancias institucionales, mediante mecanismo de vinculación, los apoyos necesarios para el trabajo tutorial.</p> <p>2.3 Valida el Cumplimiento de los tutores en el programa extendiendo una constancia al final del semestre.</p> <p>2.4 Recibe del Jefe de Departamento de Desarrollo Académico un Informe Ejecutivo anual sobre los resultados de la operación del PIT y lo envía al Director.</p>
<b>3. JEFES DE DIVISIÓN</b>	<p>3.1 Recibe los resultados del instrumento diagnóstico con la finalidad de enviar la propuesta de los tutores del semestre en curso.</p> <p>3.2 Asignar Tutorados a Tutores</p> <p>3.3 Solicitar cursos de Capacitación de la Formación Tutorial.</p> <p>3.4 Entrega al Departamento de Desarrollo Académico la relación de estudiantes que adeudan alguna asignatura en Repetición, Global o Especial.</p> <p>3.5 Recibe el Diagnostico Grupal de cada tutor.</p> <p>3.6 Elabora un Diagnostico General de su Departamento.</p> <p>3.7 Entrega Diagnostico General al Departamento de Desarrollo Académico.</p> <p>3.8 Con base a los Resultados del Diagnóstico grupal, propone el Plan de Acción Tutorial para el periodo escolar.</p> <p>3.9 Recibe y brinda el Vo. Bo. de los Informes inmersos en la Gestión Tutorial por parte del tutor quien entregará a la Coordinación de Tutorías.</p> <p>3.10 Atiende Solicitudes de Cambio o Reasignación de Tutor.</p> <p>3.11 Atiende la Canalización dentro y fuera del instituto, en coordinación con la Coordinación del PIT en condiciones que rebasan las funciones del Tutor.</p> <p>3.12 Evaluar el Desempeño del Tutor y entrega los resultados al Departamento de Desarrollo Académico.</p>
<b>4. COORDINACIONES DE CARRERAS</b>	4.1 Asiste a las reuniones a las cuales sea convocada por el Departamento de Desarrollo Académico.

<b>MATRIZ DE RESPONSABILIDADES</b>	
<b>PARTICIPANTE</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
	<p>4.2 Atiende las solicitudes de asesorías académicas y designa el asesor.</p> <p>4.3 Da seguimiento a los acuerdos establecidos en las reuniones atendiendo las acciones que le competen.</p>
<b>5. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ACADÉMICO</b>	<p>5.1 Promueve la Capacitación inicial de Tutores.</p> <p>5.2 Evaluar el resultado del proceso de Formación Continua de Tutores de acuerdo a lo solicitado por el Jefe de División.</p> <p>5.3 Recibe y entrega los resultados de la evaluación semestral del PIT de la Coordinación de Tutorías y entrega al subdirector Académico.</p>
<b>6. COORDINACIÓN DE PIT</b>	<p>6.1 Entregar Lineamiento para la Integración del Programa de Tutoría.</p> <p>6.2 Difundir el Programa del PIT (Curso de Inducción, Tutores, Tutorados, Academias, Padres de Familia, Pagina del ITS).</p> <p>6.3 Aplica en conjunto con el Área de Psicología el instrumento diagnóstico a estudiantes de nuevo ingreso y emite los resultados.</p> <p>6.4 Entrega los resultados al Jefe de División quien conoce y valora los resultados con la finalidad de enviar la propuesta de los tutores del semestre en curso.</p> <p>6.5 Recibe la propuesta de los tutores para emitir los nombramientos y llevarlos a firma a Dirección General.</p> <p>6.6 Convoca a Reunión de entrega de Nombramientos donde participan Director, Subdirector Académico, Jefes de División, Coordinaciones de Carrera</p> <p>6.3 En base a los al Diagnóstico de cada Carrera elabora el Diagnóstico Institucional de Tutorías y Establece la Planeación Semestral.</p> <p>6.4 Define los instrumentos a utilizar por los tutores.</p> <p>6.5 Canaliza a estudiantes en situación irregular que recibe por parte de la Jefatura e División para brindar seguimiento oportuno.</p> <p>6.6 Realiza reuniones continuas de retroalimentación con todos los tutores y organiza el evento de Tutorías del plantel.</p> <p>6.7 Recibe y analiza la información entregada por los tutores.</p> <p>6.8 Elabora el plan de trabajo del Programa Semestral.</p>

<b>MATRIZ DE RESPONSABILIDADES</b>	
<b>PARTICIPANTE</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
	<p>6.9 Elabora el Lineamiento para la operación del Programa Institucional de Tutoría y el Lineamiento para la evaluación de asignatura vigente.</p> <p>6.10 Elabora el Plan de Trabajo Genérico</p> <p>6.11 Elabora el Plan de Trabajo Individual y diseña y elabora un Plan de Acciones Complementarias.</p> <p>6.12 Atiende la Canalización dentro y fuera del instituto, en coordinación con las Jefaturas de División correspondientes a los estudiantes con condiciones que rebasan las funciones del Tutor.</p> <p>6.13 Evalúa semestralmente el PIT y entrega los resultados de la evaluación al Jefe del departamento de Desarrollo Académico y se retroalimenta al tutor.</p> <p>6.14 Elabora las constancias de liberación de cumplimiento de cada tutor/a.</p>
<b>7. TUTOR</b>	<p>7.1 Debe mostrar interés y disposición para participar en el PIT, en corresponsabilidad por las instancias de apoyo a la acción tutorial de Instituto.</p> <p>7.2 Asiste a cursos de Capacitación Tutorial.</p> <p>7.3 Difunde el Programa del PIT a los estudiantes.</p> <p>7.4 Difunde el Programa del PIT a los estudiantes en el curso de Inducción.</p> <p>7.5 Difunde los eventos que realiza el PIT.</p> <p>7.8 Aplica los instrumentos entregados por la Coordinación del PIT.</p> <p>7.9 Analiza la información obtenida de los instrumentos.</p> <p>7.10 Realiza entrevista a sus tutorados/as.</p> <p>7.11 Realiza reunión de Reflexión Grupal</p> <p>7.12 Proporciona atención tutorial de manera profesional y ética a los estudiantes que son asignados semestralmente, los canaliza a las instancias correspondientes cuando sea necesario, o cuyas necesidades estén fuera del área de su competencia.</p> <p>7.13 Dar seguimiento a la situación que presente cada tutorado.</p> <p>7.14 Asiste y participa en las reuniones de Tutores Convocadas por el Jefe de Departamento de Desarrollo Académico y la Coordinación del PIT.</p>

<b>MATRIZ DE RESPONSABILIDADES</b>	
<b>PARTICIPANTE</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
	<p>7.15 Entrega Copia de los Informes inmersos en la Gestión Tutorial a Jefaturas de División y Coordinación de Tutorías.</p> <p>7.16 Firma Carta Compromiso con su grupo de tutorados.</p> <p>7.17 Emite reporte de incidencia de estudiantes en situación especial que lo ameriten turnándolo a la Coordinación de Tutorías y Jefatura de División para la atención correspondiente.</p> <p>7.18 Realiza un Informe semestral en donde plasma las atenciones brindadas durante el semestre, así como el diagnostico grupal final.</p> <p>7.19 El tutor de primer y segundo semestre emite la lista de calificaciones de sus tutorados de acuerdo al desempeño en las actividades registradas en el Plan de Acción Tutorial, siendo 70 el menor puntaje aprobatorio.</p> <p>7.20 El tutor emite un informe de resultados de Estudiantes en Situación Irregular que se le haya asignado al principio del semestre.</p>
<b>8. TUTORADO/A</b>	<p>8.1 Solicita de manera escrita participar en la Actividad Complementaria de Tutorías.</p> <p>8.2 Registra en el Sistema de la Institución sus Datos.</p> <p>8.3 Participa Activamente en las actividades que implique su atención Tutorial.</p> <p>8.4 Identifica sus necesidades personales que requieren de la atención personal.</p> <p>8.5 Asiste a las reuniones puntualmente que sea convocada por el Tutor.</p> <p>8.6 Recurre al Tutor con efectos de solicitar atención tutorial.</p> <p>8.7 Aporta la información que le sea requerida por el tutor para fines de integración del trabajo.</p> <p>8.8 Realiza las actividades conjuntamente acordadas con el tutor para dar atención a sus necesidades.</p> <p>8.9 Da la importancia y respeto que merecen al PAT.</p> <p>8.10 Participa en el seguimiento académico que realiza el tutor.</p> <p>8.11 Asume una actitud responsable orientada a la autoayuda.</p> <p>8.13 Firma Carta Compromiso con el Tutor.</p>

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	
PARTICIPANTE	RESPONSABILIDADES
	<p>8.14 Realiza el registro de sus calificaciones en cada parcial y se lo presenta al tutor, entregando al final de semestre como evidencia del Registro de Desempeño Académico.</p> <p>8.16 El jefe de grupo-Tutorado, impartirá asesoría par a sus compañeros brindando el apoyo e información que el tutor requiera proporcionar a los tutorados durante el semestre en curso.</p> <p>8.17 Participa en la evaluación institucional de la actividad tutorial.</p>

Tabla 2.- Matriz de Responsabilidades.  
Fuente: ITSE 2019

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE TUTORADOS			
OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS
Identificar el nivel de confianza y empatía que se da entre tutorados y tutores	Opinión de los Tutorados	Empatía	1.-¿Genera confianza y buena comunicación con todo el grupo?
			2.-¿Hace agradable la sesión de Tutorías?
			3.- ¿Escucha con atención todo lo que se le solicita?
			4.- Cuándo le consultas algo a tu tutor, ¿Sientes que muestra interés en ello?
			12.- ¿Atiende con amabilidad cada que se le necesita?
Demostrar si los estudiantes reciben apoyo y orientaciones académicas durante las sesiones de tutorías.	Opinión de los Tutorados	Orientación	5.- ¿Brinda información necesaria del Programa Institucional de Tutorías?
			6.- ¿Provee de la información adecuada para realizar trámites escolares en caso de que lo hayas requerido?
			7.- ¿Proporciona información suficiente sobre los apoyos que requiere el estudiante?
			9.- ¿Informa con precisión sobre las asesorías académicas que ofrecen los y las docentes?

Conocer la opinión de los tutorados respecto a la acción tutorial establecida en el PIT	Opinión de los Tutorados	Disponibilidad	10.- ¿Se le puede localizar en cualquier momento dentro de su horario laboral?
			11.-¿Entregó su horario y localización desde el inicio del semestre?
			14.-¿Realiza su función tutorial con disponibilidad y calidad?
	Acción Tutorial	Opinión de los Tutorados	8.- ¿Da información y orientación importante que apoye el área personal del tutor?
			13.-¿Canaliza adecuadamente a los tutorados siempre que tienen algún problema y que él/ella no pueda resolver?
			15.-¿Le da seguimiento a los tutorados que ha canalizado?
			16.-¿ Muestra tener las herramientas necesarias para atender de manera grupal y/o individualmente?
			17.-¿ Realiza la programación de las sesiones considerando los tiempos disponibles de los estudiante?
			18.- ¿Muestra evidencia de que planeo las sesiones individuales y grupales con sus tutorados, pues lleva un orden en sus actividades?
			19.-¿Realiza sus actividades como tutor respetando los tiempos disponibles, evitando interrupciones que corten el hilo de la sesión?
20.-¿ Planea , ejecuta y evalúa su actividad tutorial continuamente con fines de retroalimentación?			
Establecer recomendaciones para mejorar la operación del PIT	Estrategias	Recomendaciones	<p>21.-Escribe un comentario acerca del Programa Institucional de Tutorías.</p> <p>22.- ¿Qué le recomendarías a tu tutor para mejorar sus sesiones de tutorías del próximo semestre?</p>

Tabla 3.- Instrumento de Evaluación de Tutorados

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE TUTORES			
OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS
Conocer la opinión de los tutores respecto a la operación y desempeño de la coordinación del PIT	Opinión de los tutores	Capacitación	1.- ¿Tengo toda la información necesaria sobre el Programa Institucional de Tutoría de mi plantel?
			10.- ¿He recibido la capacitación necesaria para ejercer la Tutoría?
			11.- ¿En mi plantel existe la actualización permanente en cuanto el Programa Institucional de Tutoría?
			13.-¿ Que cursos sugiere que se impartan para mejorar la acción tutorial?
		Ambiente	2.-¿Tengo todas las facilidades en mi departamento para ejercer el Programa Institucional de Tutorías?
			5.- ¿La programación de asignaturas en la carrera de mis tutorados les permite asistir a las actividades de apoyo y/o cursos de mejora programados?
			7.- ¿Tengo buena comunicación con el Coordinador de Tutorías del Departamento Académico?
			9.-¿ El espacio donde llevo a cabo la actividad tutorial es agradable y posee todos los requerimientos necesarios?
		Desempeño	3.-¿ Si no entiendo algún problema de mis tutorados lo canalizo a las instancias correspondientes?
			4.-¿ Tengo a la mano los instrumentos necesarios para identificar las necesidades de Tutorías de mis tutorados?
			8.- ¿El tiempo que tengo para preparar mis actividades tutoriales es suficiente?
			6.- ¿Tengo buena comunicación y relación interpersonales con mis tutorados?
Establecer recomendaciones para mejorar la operación del PIT	Estrategias	Recomendaciones	14.-Describe sugerencias de mejora para el Programa Institucional de Tutorías

Tabla 4.- Instrumento de Evaluación de Tutores

Dimensión	Valores				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>Capacitación</b>					
¿Tengo toda la información necesaria del Programa Institucional de Tutoría de mi plantel?	71%	29%			
¿He recibido la capacitación necesaria para ejercer la Tutoría?	71%	26%	3%		
¿En mi plantel existe la actualización permanente en cuanto al Programa Institucional de Tutoría?	49%	40%	11%		
<b>Ambiente</b>					
¿Tengo todas las facilidades en mi departamento para ejercer el Programa Institucional de Tutoría?	71%	26%	3%		
¿La programación de asignaturas en la carrera de mis tutorados le permite asistir a las actividades de apoyo y/o cursos de mejora programados?	34%	34%	26%	3%	3%
¿Tengo buena comunicación con el Coordinador de Tutorías del Departamento Académico?	86%	11%	3%		
¿El espacio donde llevo a cabo de la actividad tutorial es agradable y posee todos los requerimientos necesarios?	31%	46%	23%		
<b>Desempeño</b>					
¿Si no entiendo algún problema de mis tutorados lo canalizo a las instancias correspondientes?	83%	17%			
¿Tengo a la mano los instrumentos necesarios para identificar las necesidades de tutorías de mis tutorados?	40%	49%	11%		
¿El tiempo que tengo para preparar mis actividades tutoriales es suficiente?	66%	34%			
¿Tengo buena comunicación y relación interpersonales con mis tutorados?	29%	37%	34%		

Tabla 5.- Resumen de resultados del instrumento de evaluación del tutorado

Dimensiones	Resultados obtenidos			
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
<b>Empatía.</b>				
¿Genera confianza y buena comunicación con todo el grupo?	78%	13%	7%	1%
¿Hace agradable la sesión de tutorías?	78%	13%	6%	2%
¿Escucha con atención todo lo que se le solicita?	80%	15%	4%	1%
Cuándo le consultas algo a tu tutor, ¿sientes que muestra interés en ello?	80%	14%	5%	1%
¿Atiende con amabilidad cada que se le necesita?	82%	14%	2%	2%
<b>Orientación.</b>				
¿Brinda información necesaria del Programa Institucional de Tutorías?	77%	18%	3%	1%
¿Provee de la información adecuada para realizar trámites escolares en caso de que lo hayas requerido?	75%	19%	4.50%	1%
¿Proporciona información suficiente sobre los apoyos que requiere el estudiante?	75%	21%	3%	1%
¿Informa con precisión sobre las asesorías académicas que ofrecen los y las docentes?	71%	22%	5.50%	1.50%
<b>Disponibilidad.</b>				
¿Se le puede localizar en cualquier momento dentro de su horario laboral?	71%	24%	4%	1%
¿Entrego su horario y localización desde el inicio del semestre?	75%	19%	4%	2%
¿Realiza su función tutorial con disponibilidad y calidad?	79%	15%	5%	1%
<b>Acción tutorial.</b>				
¿Da información y orientación importante que apoye el área personal del tutor?	72%	21%	5%	2%
¿Canaliza adecuadamente a los tutorados siempre que tienen algún problema y que el/ella no pueda resolver?	72%	21%	5%	2%
¿Le da seguimiento a los tutorados que ha canalizado?	74%	19%	5%	1%
¿Muestra tener las herramientas necesarias para atender de manera grupal y/o individualmente?	78%	17%	4%	1%
¿Realiza la programación de las sesiones considerando los tiempos disponibles de los estudiantes?	78%	17%	4%	4%
¿Muestra evidencia de que planeo las sesiones individuales y grupales con sus tutorados, pues lleva un orden en sus actividades?	73%	21%	4%	2%
¿Realiza sus actividades como tutor respetando los tiempos disponibles, evitando interrupciones que corten el hilo de la sesión?	79%	17%	3%	1%
¿Planea, ejecuta y evalúa su actividad tutorial continuamente con fines de retroalimentación?	78%	16%	4%	2%

Tabla 6.- Resumen de resultados del instrumento de evaluación del tutor.