

Análisis de la Operatividad del Programa de Tutorías en la Carrera de Contador Público del ITESZ para Evitar la Deserción

Gabriela Casillas Ochoa¹
Alicia Linares Ramírez²
Ricardo García Cruz³

¹Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Zamora - Ing. Gestión Empresarial,
gabytezamora@hotmail.com

²Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Zamora - Academia de Ciencias de la
Computación, alislinares@hotmail.com

³Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Zamora - Academia de Ciencias de la
Computación, halconrgc@hotmail.com

Análisis de la Operatividad del Programa de Tutorías en la Carrera de Contador Público del ITESZ para Evitar la Deserción

Resumen

La educación superior ha requerido, en los últimos años, integrar en su diseño curricular, programas que faciliten el estímulo de las habilidades de los alumnos en su capacidad de resolución de problemas, para su adecuado ingreso en el mundo profesional. En ese sentido, se ha constatado que es necesario asegurar que durante su trayectoria académica, el alumno, reciba un apoyo que tome en cuenta todas sus dimensiones bio-psico-social..En atención a lo anterior, se fundamenta el Programa Institucional de Tutorías en todos los contextos de la educación en el ITESZ; al respecto, el presente estudio ofrece un análisis de la operatividad de dicho programa, desde su implementación hasta su evaluación.

Palabras Clave: Análisis, Operatividad, Tutorías, Deserción

Operability Analysis Tutoring Program in the School of Public Accounts of ITESZ to reduce desertion

Abstract

Higher education has been required in recent years, integrated into its curriculum, programs that facilitate the stimulation of student skills in their ability to solve problems, for proper entry into the professional world. In that sense, it has been found that it is necessary to ensure that during their academic career, students, receive support that takes into account all dimensions bio -psycho - social In view of the above, it is based Institutional Tutoring Program in all contexts of education in the ITESZ; in this regard, the present study provides an analysis of the operation of this program since its implementation to evaluation

Keywords: Operability, Analysis, Tutoring, Desertion

Introducción

Las características de la investigación, exigen un mayor esfuerzo porque la concentración de datos sea lo suficiente concreta, pero a la vez con una claridad en la calidad y fundamentación de su contenido, haciendo que sea un proyecto de apertura a la Investigación educativa, de acuerdo a una necesidad en particular para mejorar los procesos de enseñanza- aprendizaje.

Al respecto, el programa Institucional de Tutorías del ITESZ surgió acorde a las Necesidades, tanto en el marco internacional como en el nacional. En efecto, coincide de igual manera en la necesidad de modificar el paradigma educativo actual, donde se asegure que la formación de los estudiantes sea integral; es decir, que desarrolle valores, actitudes, habilidades, destrezas y aprendizaje significativo.

Para ello, se hace necesario que el rol que ha desempeñado el profesor de educación superior se transforme, de simple transmisor del conocimiento, en facilitador, orientador, tutor o asesor del alumno, a fin de que alcance una formación que le prepare para un desenvolvimiento acorde con su proyecto de vida.

En relación con lo anterior, conviene señalar que a partir del trabajo establecido durante 2010 año 2015, se ha implementado el Programa, bajo la Guía de la Dirección General de Tecnológicos Descentralizados, donde se implementan los lineamientos a seguir. En este propósito, durante su ejecución fue necesario ir implementando acciones de mejoras, modificando los índices de deserción y de reprobación.

Es por ello que ente este trabajo se expone los pasos de la operatividad del programa desde su Diagnóstico hasta su Evaluación.

Antecedentes

Dadas las condiciones que anteceden, en el siglo XX, conviene destacar que el desarrollo de la era Industrial acapara nuevos escenarios y necesidades de formación, cuya presencia que atenuará la nueva visión de los diferentes modelos educativos en la educación superior. De esta manera, en el siglo XX, en la década de los 90, las

competencias profesionales son requeridas y se hacen presentes, logrando la coexistencia de los objetivos del conocimiento científico y tecnológico.

Al respecto, en diferentes modelos de otros países, por ejemplo: Gran Bretaña, permite ver la tutoría como un proceso de consejería, mentores, etc.; en cambio, en Estados Unidos y Canadá, varios grupos de especialistas apoyan en la formación del estudiante. A continuación se mencionan algunas de los lugares donde se encuentran universidades en las que existe este tipo de tutoría: Minnesota, Chicago, Illinois, Ohio, Missouri, Michigan y Dakota del Norte. En el caso de Canadá, se ubica en la Universidad Católica de Lovaina (ANUIES, 2000).

De forma semejante, en México el avance se ha presentado de manera poco homogénea, entre los diferentes subsistemas de Educación Superior. A continuación se ofrece su trayectoria.

En efecto, el primer referente es la Universidad Autónoma de México (UNAM), donde en el año de 1970 se abre una tutoría en el postgrado de la Facultad de Química posteriormente también en la Facultad de Ciencias Políticas y en el Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades, a nivel de estudios de postgrado.

Asimismo, en el ámbito de Licenciatura se tiene el antecedente también en la UNAM, desde el Sistema de Universidad Abierta; así como se aplica en a las Facultades de Psicología y Medicina. Toda esta iniciativa se creó para apoyar a los estudiantes en metodología de estudio, fundamentalmente en los temas de mayor dificultad; además, garantizar un acompañamiento en asuntos personales que interfieran con el rendimiento académico, sugiriendo actividades extracurriculares y brindando información oportuna administrativa (ANUIES, 2000).

Al respecto, otras Universidades siguieron el ejemplo de la UNAM, entre ellas está la Universidad de Guadalajara y la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, ambas instauraron el programa de tutoría en los años noventa. En relación con las instituciones particulares, la primera referencia es el Instituto de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).

De manera semejante, la Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), a finales de los años noventa, comienza un esfuerzo para proyectar la tutoría a todas sus IES. En efecto, durante el año 2000, esta asociación publica el libro:

“Programas Institucionales de Tutorías. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento”, donde participaron académicos de Universidades con avance y experiencia en cuanto a programas de tutoría se refiere. Estos estudios que luego fueron compilados en el texto mencionado, los coordinaron la Dra. Magdalena Fresan y la Mtra. Alejandra Romo (ANUIES, 2000).

Se considera importante destacar que para estos momentos, los subsistemas de Universidades Tecnológicas integran en su modelo educativo la actividad tutorial, cuya integración quiere asegurarse en el subsistema de Universidades Politécnicas y Universidades Indígenas posteriormente.

Significa entonces que el desarrollo de la Tutoría es un tema que ha generado una programación en todos los niveles, desde el básico hasta el superior. En este sentido, la Secretaría de Educación Pública (SEP), a partir del 2006, en la reformas educativas se imparte la materia de Orientación y Tutoría para establecer con formalidad estos programas, consolidándose luego en la Reforma Integral de la Educación Básica (RIEB) en el 2011 el objetivo se sitúa en la contribución de una propuesta formativa pertinente, significativa, congruente, orientada al desarrollo de competencias y centrada en el aprendizaje de las y los estudiantes.

En el año 2010 la tutoría se vuelve curricular en el Sistema Tecnológico y se aterriza a través del Normativo de Tutorías y el normativo de Créditos Complementarios.

Tabla 1: Indicadores de metas alcanzadas en el ITESZ por en 5 periodos escolares, de acuerdo a la media nacional.

Escriba la cantidad en la casilla seleccionada	2010	2011	2012	2013	2014
Matrícula de ingreso	405	424	415	505	519
Índice de deserción	7.6%	7.09%	4.97%	3.53%	8.6%
índice de titulación	32.5%	47.91%	32.02%	37% %	40%
Índice de	13.3%	10.58%	10.32%	11.11%	14.5%

reprobación					
-------------	--	--	--	--	--

Información obtenida de Fuente propia

Aun así en el seguimiento del programa se encontraban algunas observaciones, debido al trabajo de cada una de las academias en el proceso de acreditación y de las auditorias para la certificación en la Norma ISO.9001.2008. Al respecto, en el año 2011 se abre una oportunidad para la mejora del PIT, apoyados por los objetivos y metas que marca el PIFIT, en la educación integral de los alumnos.

Asimismo, el Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación A.C. (CONAIC), en sus resultados recomienda estos dos puntos:

- a) Implementar el registro de las tutorías impartidas por los docentes de la institución.
- b) Desarrollar un mecanismo que le permita dar un seguimiento a los alumnos en todos los semestres.

En estas dos observaciones se refleja claramente una mejora en la operatividad del programa, desde su planeación hasta su evaluación.

Por otra parte, el Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y la Administración (CACECA), en sus variables de alumnos y de Orientación profesional, establece la carencia de elementos que puedan estimular al alumno en su formación integral, como son talleres de liderazgo, productividad, desarrollo humano, mismos que son parte del nuevo Plan 2010, basado en Competencias.

Objetivos

Objetivo General

Establecer cuáles son los me mecanismos apropiados para fortalecer y mejorar la calidad en la operatividad del Programa Institucional de Tutorías de la carrera de Contador Público y de los demás programas en el ITESZ.

Objetivos Específicos

1. Formar al equipo tutorial en las competencias requeridas para la implementación de un programa de Tutorías en el ITESZ.
2. Diagnosticar las necesidades tutoriales del alumnado, adscrito al Programa de Tutorías de ITESZ.
3. Diseñar el procedimiento de operación del Programa de Tutorías del ITESZ.
4. Implementar el programa de Tutorías en el ITESZ.
5. Elaborar los Planes de Acción del trabajo Tutorial, al interior del Programa de Tutorías del ITESZ.
6. Acompañar a los estudiantes tutorados en el programa de Tutorías del ITESZ.
7. Evaluar las actividades del Tutor, desde la percepción del estudiante y desde la propia en el programa de tutorías del ITESZ.

Marco Teórico

1.2 Definición de Tutoría

En la actualidad existen bastantes acepciones del concepto de Tutoría académica, para este caso se toman en cuenta las siguientes:

Según lo señalado en el diccionario de la lengua española, se considera a la tutoría como:

Una forma de atención educativa donde el profesor apoya a un estudiante o a un grupo pequeño de estudiantes de manera sistemática, por medio de la estructuración de objetivos, programas, organización por áreas, técnicas de enseñanza apropiadas e integración de grupos conforme a ciertos criterios y mecanismos de monitoreo y control, entre otros (Real Academia Española, 1992 pág.216).

Comparativamente, (Latapí Sarre 1988) subraya que la tutoría individual es importante porque propicia una relación pedagógica diferente a la propuesta por la

docencia, cuando se ejerce ante grupos numerosos. En ese caso, el profesor asume el papel de un consejero o un “compañero mayor”. De ahí que el ambiente es mucho más relajado y amigable. Además, las condiciones del espacio físico, en donde tiene lugar la relación pedagógica, deben ser más acogedoras (

Con definiciones anteriores, logra notarse que el papel del docente se visualiza desde otra perspectiva, por tanto puede ejercer aún con mayor eficacia el ejercicio de su labor.

En ese sentido, para la Dirección General de Educación Superior Tecnológica (SNEST), la tutoría es:

Un conjunto de acciones educativas mediante las cuales se da una atención más personal al estudiante y se amplía el campo de participación del docente; estas acciones se llevan a cabo con un equipo de docentes desde sus diferentes roles y funciones, que contribuyen a desarrollar y potenciar las competencias profesionales de los estudiantes, orientándolos para conseguir su maduración y autonomía, y la satisfacción de las necesidades, de manera que se formen profesionales que intervengan activamente en una sociedad productiva y con éxito. (SNEST, 2012, pág,17).

Finalidades de la Tutoría

Con respecto a los objetivos específicos que perseguirá la Tutoría se enlistan a continuación:

1. Lograr la educación integral del estudiantado en su proceso de formación, mediante una atención personalizada que favorezca una educación de calidad.
2. Fortalecer la relación facilitador–alumno, donde a través el conocimiento, logre el último generar actividades que incidan en su formación integral.
3. Reducir los indicadores de deserción y reprobación, en los alumnos.
4. Mejorar los indicadores de eficiencia terminal y titulación.

5. Favorecer la integración y la asimilación de la identidad institucional del alumnado y del profesorado.
6. Retroalimentar al Sistema Educativo, en relación a las dificultades y mejoras posibles del proceso enseñanza – aprendizaje; así como proponer, en caso de establecer alternativas de solución.
7. Favorecer la motivación del estudiante hacia el estudio.
8. Fomentar en el estudiante el desarrollo de habilidades de estudio y autoaprendizaje.
9. Estimular en el estudiante el desarrollo de habilidades y destrezas para la comunicación, las relaciones humanas, el trabajo en equipo y la aplicación de principios éticos en la profesión.
10. Favorecer el conocimiento de los tiempos y de los procesos administrativos institucionales que permitan al alumno un uso adecuado de ellos; así como la toma de decisiones académicas.
11. Detectar y apoyar al alumnado de bajo rendimiento académico, brindándoles orientación y derivando las situaciones particulares a las instancias pertinentes, para lograr su pleno desarrollo académico.

Abordajes de la tutoría según diferentes modelos

Se revisarán las tres vertientes de trabajo tutorial, sus implicaciones en la acción tutorial y las líneas de formación para tutores:

1. Atención Integral. Es importante destacar que la formación del alumno requiere una atención más allá de la académica; donde la escuela puede representar un acopio de experiencias, en todas las dimensiones del ser humano, de las relaciones que establecen. Así como de la dinámica percibida que les hace conscientes potencializar en ellos todas sus capacidades y habilidades.

Si bien los objetivos de la tutoría pretenden que el tutor esté capacitado no sólo en su formación profesional, sino también en aquellas problemáticas que son consideradas

como conductas de riesgo, siendo éstas factores predeterminantes para la deserción escolar y los índices de desempeño en cada institución están determinados por el

Además, la intervención del tutor debe estar enriquecida de la información que representa la normatividad Institucional en todos sus procesos.

Por otro lado, en un ambiente académico tradicional, se requerirá de una estrategia que aborde el cambio, ya que saca al profesor de la esfera tradicional del aula. En ese sentido, implica de su parte acercarse al estudiante, hacer una lectura personal y del contexto en el cual esté rodeado; además, definir junto con un equipo de apoyo las acciones a seguir, para lograr desarrollar al sujeto y su comunidad (Álvarez M, 2006; Barrio E, 2005).

Al respecto, en los modelos españoles, a esta tutoría se le conoce como asesoramiento, aunque en México desde la perspectiva de ANUIES, es sólo uno de los elementos de abordaje de una gran tutoría insertada en un grupo de necesidades tutoriales, y lo ubica como el primero de los objetivos de un sistema tutorial.

2. Transformación docente. Cuando la ANUIES (2000) presenta como segundo objetivo del sistema tutorial la revitalización de la práctica docente, realmente ubicaba a la Tutoría como una estrategia en la cual el profesor, mediante el acercamiento a los estudiantes y la detección de sus condiciones particulares de aprendizaje, genera una acción docente de orientación, dirigida a impulsar y facilitar el desarrollo integral de los estudiantes. De esta forma, abre en la educación superior personalizada, espacios para canalizar y dinamizar el aprendizaje el alumno, entrenándole a través de estrategias para responder a los retos y circunstancias de la vida le permitan a ese sujeto superarse. En este punto habrá una doble vertiente, ya que al mismo tiempo que el profesor conoce al otro, se descubre a sí mismo y se desarrolla con su estudiante.
3. Se espera que en los estudiantes exista una relación de participación directa, donde se implique y comprometa en primera persona de su formación integral.
4. Atención personalizada. Este es un punto centrado en mayor medida en lo denominado “académico”. Tiene una vertiente totalmente centrada en lo escolar y en el desarrollo profesional.

Asimismo, el profesor deberá identificar las condiciones de conocimientos y habilidades desarrolladas en los estudiantes de las competencias establecidas. De igual forma, desarrollará los ambientes y estrategias de aprendizaje de los estudiantes con los cuales se va a trabajar y establecerá con los alumnos los hábitos de trabajo que serán usados más allá del área escolar (Gairin, et. al, 2004).

Este conocimiento del estudiante genera retos en cada sesión tutorial, enriqueciendo los diversos elementos en el quehacer educativo: plan curricular, manejo de trayectorias académicas, detección de estudiante en riesgo de reprobación, estrategias de aprendizaje, hábitos de estudio, desarrollo de habilidades académicas, entre otros. Todo lo anterior permite un trabajo en función de las condiciones individuales del estudiante y supone la elaboración de planes de trabajo personalizados.

Adicionalmente, en la formación del tutor, el elemento psicopedagógico es central; así como el conocimiento curricular y de identidad institucional. En efecto, todo lo anterior es requerido para trabajar las necesidades de selección de créditos, la integración escolar, el desarrollo de estrategias de aprendizaje y el fomento de hábitos como la disciplina, el orden, la planeación, entre otros.

1.5 Operatividad del programa Institucional de Tutorías.

En este apartado se describe la estructura general de cómo está conformado el y del cual se desprenden las funciones y los objetivos que pretende alcanzar la tutoría en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Zamora

Operatividad del Programa Institucional de Tutorías

La estructura general del programa

La estructura de este proceso se puede observar en el diagrama, recordando que el objetivo principal de la Tutoría en la Institución está amalgamado con la Guía del Tutor de SNSTE 2012. En ese sentido, esta fusión puntualiza que los indicadores principales por los que hay que trabajar son la disminución de los índices de Deserción y la Reprobación; porque son éstos los que están afectando directamente a la eficiencia terminal de los alumnos. De manera semejante, pueden evidenciarse algunas causas, como lo mencionan en un estudio Rodríguez (2003), al hacer referencia a las Universidades en México, donde

los pocos estudios realizados sobre el comportamiento del fenómeno han encontrado que las presiones económicas familiares y las dificultades de integración familiar, siguen presentes en las razones que generan las problemáticas en los alumnos, pero junto a ellas se agregan las relativas a la inadecuada orientación escolar (que muchas veces provoca una defectuosa elección profesional), la reprobación escolar reincidente, problemas de salud, la edad de ingreso, o bien el traslape de horarios, en este contexto.

Las instituciones o redes de apoyo se refiere a todas las instancias a las cuales su función primordial es desarrollar acciones de carácter preventivo, de acuerdo al Diagnóstico del cual se desprenden actividades que impulsen al cumplimiento de los objetivos del programa

Los programas de apoyo psicomedico y Asesorías están integrados bajo el Sistema de Gestión de Calidad que promueve la Institución y del cual están basados cada uno de los Planes de acción para cada programa en los cuales están descritos paso a paso, en este sentido la descripción que se hace en este contexto sólo se hace de manera más detallada el del Programa Institucional de Tutorías.

1.5.1 La operatividad del programa de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad

1. Propósito

Establecer los lineamientos que permitan asegurar la administración eficaz del programa institucional de tutorías. El fin principal es brindar atención académica integral al alumno para abatir los índices de reprobación, deserción académica y el rezago escolar, que coadyuve a elevar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para las tutorías que se brinden a los alumnos inscritos en los Programas Educativos del ITESZ, inicia con la planeación del programa tutorial y termina con su evaluación.

3. Políticas de operación

3.1. El Programa Institucional de Tutorías del ITESZ tiene su fundamento en la Guía de Instrumentación y Operación del Sistema Tutorial en los Institutos Tecnológicos Descentralizados, adecuadas a las particularidades del instituto.

- 3.2. Los tutores deberán entregar a la coordinación tutorial dos reportes parciales y el informe final, ellos deberán estar definidos en el calendario escolar del instituto.
- 3.3. Cuando al tutor se le presenten peticiones por parte de los alumnos sobre situaciones del tipo quejas, sugerencias o situaciones que los puedan comprometer en su acción, será tarea del tutor canalizarlo con el responsable de área académica.
- 3.4. Es responsabilidad de la coordinación de las tutorías ofrecer curso de inducción a los docentes, que por primera vez asuman el rol de tutor.
- 3.5. El manejo de la información que se genera debe estar conforme a las directrices de la Carta Compromiso de Confidencialidad; tomando en cuenta los lineamientos específicos del Código ético.
- 3.6. Los tutores serán asignados bajos los siguientes puntos:
 - Maestros de tiempo parcial y/o completo.
 - Docentes que hayan recibido la capacitación y el curso de Formador de Tutores.
 - Garantizar que las evaluaciones que los alumnos hacen a sus tutores sobre el rendimiento sean satisfactorias.
- 3.7. Las modalidades de la tutoría actúan en 3 vertientes:
 - a. Individual. Es entre el facilitador–tutor y el alumno, con el fin de identificar la problemática o potencial que puede repercutir en el buen desarrollo académico.
 - b. Grupal. Es la desarrollada entre el facilitador–tutor y un grupo de carrera, buscando identificar la problemática o potencial que puede repercutir en el buen desarrollo del mismo.
 - c. De Pares. Es la realizada por un alumno–tutor a otro alumno, con la finalidad de favorecer su formación integral. Esta Modalidad se opera generalmente con alumnos de semestres superiores con un determinado perfil aprobado y evaluado por el historial académico aprobatorio y con

la aplicación de pruebas psicométricas, capacitados para ello y bajo la supervisión de un facilitador–tutor.

3.8. Comité Promotor

El Comité Promotor estará integrado por el Director General, los Directores y/o Subdirectores Académicos, el departamento de Planeación; así como los Responsables de Ciencias Básicas, Desarrollo Académico, Servicios Escolares y la Coordinación Institucional de Tutoría que establezca la institución.

3.9. Coordinación de Tutorías

El Coordinador Institucional es parte del personal académico del Instituto, el cual tiene a su cargo la operación del Programa, la coordinación de los tutores, así como las actividades de gestión, información a autoridades y las acciones administrativas generadas del Programa.

3.10. Programa de Apoyo

Son todos aquellos programas con los que cuenta la Institución para el seguimiento de los alumnos. Su interés se acentúa en propiciar una educación integral, donde se incluyen; Servicio Médico, Psicopedagógico, Becas, Actividades Deportivas y Culturales.

3.11. Tutor

Se entenderá al tutor como un facilitador que contribuye a la formación integral de los alumnos. Interviene en el diagnóstico y en la operación del programa; participa en el seguimiento de sus efectos y en su evaluación; está capacitado para identificar la problemática de *índole académica, psicológica, de salud, socioeconómica y familiar del alumno* . En relación a lo anterior, el tutor, por medio de una entrevista, facilita una orientación tutorial donde ofrezca las alternativas para la solución de las dificultades que pueda presentar el alumno. En ese sentido, ayuda al alumno a explorar sus capacidades y/o a compensar sus deficiencias, propugnando por la autoformación con base en el

apoyo mutuo y en el trabajo en común; todo lo anterior, respetando los límites de confidencialidad, ética e imparcialidad.

Alumnos

Los estudiantes (tutorados) son los Protagonistas del proceso formativo y beneficiarios del Programa. Les corresponde sensibilizarse y tomar conciencia de que los resultados académicos dependen de su dedicación, esfuerzo; además, del pleno cumplimiento de sus responsabilidades. Asesor

Docente que cuenta en su carga horaria con horas de asesoría, y éstas son un elemento importante que ayuda a los alumnos tutorados en las dificultades de índole académica. Estas horas pueden atenderse en modalidad presencial, a distancia y/o mixta.

Los programas de apoyo

El departamento psicopedagógico

La misión del psicopedagógico consiste en ofrecer un servicio psicológico y pedagógico de alta calidad a los alumnos de ITESZ. Esta asistencia se brinda a través del centro psicopedagógico y de los programas que se implementen, donde prevalece el interés por la formación de individuos con gran calidad humana, y una salud mental que les permita afrontar los retos de su vida personal y profesional. Todo lo anterior, sustentado en valores, como, profesionalismo, respeto, asertividad y empatía.

Las actividades que se desarrollan en el departamento es una atención individual y grupal, según el caso al respecto, es importante favorecer en el alumno el mejoramiento de hábitos y técnicas de estudio. De hecho, la asesoría psicopedagógica atiende también problemáticas personales, emocionales y de atención clínica, de este modo permite que el Tutor al hacer su evaluación diagnóstica disponga de un espacio de canalización adecuada según la problemática.

El Área Médica

El área médica se encarga de atender la salud física de los alumnos, a través de actividades de atención preventiva y correctiva. En efecto, tiene su mayor apoyo en las redes de Instituciones de salud, para promover campañas. Con ese propósito, realiza al inicio de cada año el índice de salud general de los alumnos; además, junto con el departamento de Servicios Escolares, se estructura y se sistematiza el seguro Facultativo para la atención de las necesidades de los alumnos.

El Programa Institucional de Asesorías.

El Programa Institucional de Asesoría es un espacio que atiende a los alumnos cuando alguna materia, como las de ciencias básicas las mayor tienen presentatividad son el área de Cálculo, Química y Física, y no han sido aprobada, o bien existe una dificultad para asimilar con mayor precisión algunos conceptos o procesos, en la resolución de problemas, afectando directamente sus objetivos académicos.

La atención diferenciada

La atención que requieren los alumnos debe contemplar todas las áreas de una salud integral, ya que de esta atención contiene las características de cada de una atención especializada, Con referencia a lo anterior, Rodríguez, (2008), afirma que estas actividades pretenden activar, directa o indirectamente, las habilidades y las competencias que resultan interesantes para los estudiantes, en relación con su adaptación a la vida universitaria y proyección de futuro. Por ende, la atención diferenciada enriquece y justifica su acción con aquellos alumnos que se encuentran en riesgo y también quienes destacan es sus habilidades cognitivas, de liderazgo y toma de decisiones. Todos ellos son un marco de referencia para el desarrollo de la dinámica del aprendizaje y el despliegue de las actividades del docente, dentro y fuera del aula.

Cabe agregar que cuando el alumno ingresa a la educación superior dentro de nuestra localidad, se han observado algunas deficiencias en las ciencias básicas como lo son las área de Matemáticas, Cálculo ; y además, con situaciones socioculturales donde no se estimula adecuadamente su trayectoria académica con los medios adecuados ya sea materiales, o pedagógicos. Es por ello que las Instituciones se han visto en la necesidad de

procurar a los estudiantes cursos de nivelación para contrarrestar y poder encontrar un equilibrio adecuado que les permita mejorar su desempeño en todas las áreas.

Metodología

Este trabajo tiene un enfoque mixto, en cuanto al abordaje de la información obtenida.

- a) Se sustenta desde el punto de vista cualitativo, en atención a que se realiza un seguimiento de las acciones del programa de tutorías, estableciéndose periodos de cobertura de acciones; desarrollados al finalizar las etapas cubiertas de implementación.
- b) Se considera también de carácter cuantitativo, de acuerdo a la sistematización de registros numéricos en el diagnóstico, servicios y/o seguimiento, realizado en los estudiantes y los datos generados de la evaluación, desde la percepción del estudiante y el profesor.

Participantes

- a) Estudiantes Los alumnos que participan en el programa fueron 14 grupos de 1er semestre, tres de 3er semestre y uno de 5to .como parte de seguimiento, las edades oscilan entre los 18 y los 20 años, Los cuáles representan el 34% del universo total de alumnos.
- b) Tutores: La plantilla de profesores en institución son 18, de los cuales el 90 % es de tiempo completo. De hecho, las horas que están asignadas a la actividad tutorial son 4 horas por semana en su totalidad, y se dividen ya sea tutoría individual o grupal, según sea la necesidad de cada grupo.
- c) Coordinación de Tutorías. Esta instancia pertenece a la Jefatura de Desarrollo Académico, sus funciones están bien específicas para el funcionamiento de la operatividad del PIT, en el Manual del SNEST para la tutoría flexible y adaptable, según las necesidades y recursos de cada Institución.

Herramientas.

- a) SITAE. Es un instrumento que mide hábitos de estudio en estudiantes tutorados.
- b) CHAEA. Mide los estilos de aprendizaje, así como lo maneja directamente Honey y Alonso, como una herramienta de conocimiento previo para el aprendizaje del alumno.
- c) Formato de seguimiento. Se deriva del Plan Institución de Tutoría, Formato de evaluación de profesores.

Cabe agregar que el documento que se presentó a los alumnos es referido de la Guía Final del Instituto Tecnológico Superior de Irapuato, sugerido directamente por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior ; contiene 20 reactivos, divididos en 5 categorías.

Con referencia a lo anterior, conviene agregar que cada reactivo corresponde a una categoría que se muestra a continuación:

Resultados u objetivos alcanzados.

En el Marco Internacional de la Educación para el Siglo XXI y de acuerdo a las reformas de las políticas educativas de la Secretaría de Educación Pública; así como, de los programas por competencias en todos los niveles, desde educación básica hasta la educación superior. En ese sentido, abren la oportunidad a nuevas formas en la percepción del pensamiento de los jóvenes, haciéndolo más creativos en la adquisición de habilidades que forjen su pensamiento crítico, para la toma de decisiones en el contexto de la ciencia y tecnología.

Al respecto, sabiendo que todos los factores que intervienen en la educación y de los que se ha venido trabajando en este documento, sobre la necesidad de ir mejorando cada día en la calidad y en la diversidad de propuestas a la educación de los alumnos y de los programas de apoyo, se presentan los resultados obtenidos del programa Institucional de Tutorías del ITESZ. Tal como se ha visto, será un trabajo continuo de cada uno de los participantes, donde la visión de estos resultados es de los alumnos, quienes son los protagonistas; desde el punto de vista del eje de partida de las acciones que se tomarán en cuenta para dar a respuesta la pregunta generada.

Dadas las condiciones anteriores, conviene indicar que los resultados obtenidos de este trabajo, serán verificados a través de los objetivos previstos para el caso práctico, que a continuación se mencionan:

Objetivo 1. Formar al equipo tutorial en las competencias requeridas para la implementación de un programa de Tutorías en el ITESZ.

Para este objetivo se desarrollaron las siguientes tareas: la capacitación de la coordinadora y la instalación del Comité.

Objetivo 2. Diagnosticar las necesidades tutoriales del alumnado adscrito al Programa de Tutorías de ITESZ. Al respecto, se efectuó la aplicación de los cuestionarios. Asimismo se realizó una estadística descriptiva, presentada en gráficos, se encuentran descritos en el apartado de Diagnóstico de este documento.

Objetivo 3. Diseñar el procedimiento de operación del Programa de Tutorías del ITESZ. En este caso, se integró un procedimiento de acuerdo a Gestión de Calidad, compuesto de los siguientes apartados: objetivos, alcances, delimitaciones, glosario de conceptos relevantes a la adecuación del programa. De manera semejante, se presenta también el diagrama de flujo del procedimiento; así como su descripción detallada, y junto con ellos los formatos para llenar.

Objetivo 4. Implementar el programa de Tutorías en el ITESZ.

Se llevó a cabo la asignación de los tutores, asegurando la reunión de inducción, en la cual se trataron las siguientes temáticas: sensibilización de los docentes sobre su trabajo y las acciones en cada una de las fases del programa de Tutorías.

Objetivo 5. Elaborar los Planes de Acción del trabajo Tutorial, al interior del Programa de Tutorías del ITESZ.

En ese propósito, los planes fueron revisados y validados por la Coordinación de Tutorías, dicho plan de acción integra de manera concreta los datos de identificación del Tutor y del grupo que se le asigna, se describen los objetivos acordados en el caso de alumnos de nuevo ingreso, tomando en cuenta los instrumentos de diagnóstico el SITAE y CHAEA, las metas, las acciones y el cronograma a seguir sobre las sesiones con cada uno de los tutores.

Objetivo 6. Acompañar a los estudiantes tutorados en el programa de Tutorías del ITESZ.

Cada tutor cuenta con horas que le son asignadas por la Academia y validadas por la Subdirección Académica. En ese sentido, los alumnos cuentan con una inducción al programa, mediante el curso de Inducción del funcionamiento de la Institución. En dicha actividad se presenta a su tutor y se tiene la reunión anual de padres de familia. Tal como se ha visto, la coordinación de Tutorías tiene funciones específicas para implantar toda la operatividad del programa en todas sus faces instalación, capacitación, evaluación y seguimiento; además de asistir a las reuniones del Comité Académico en las que se determinan las actividades a desarrollar para el análisis y la aplicación de acciones preventivas y correctivas, según se requieran.

Objetivo 7. Evaluar las actividades del Tutor desde la percepción del estudiante y desde la propia en el programa de tutorías del ITESZ.

En este apartado, se aplicaron los cuestionarios de evaluación del Tutor. A los efectos de éste, el universo de alumnos que evaluaron a los tutores corresponde al 91% de los 584 alumnos participantes. De hecho, en la Tabla No. 2 se muestran los datos que corresponde a la distribución en cada una de las carreras.

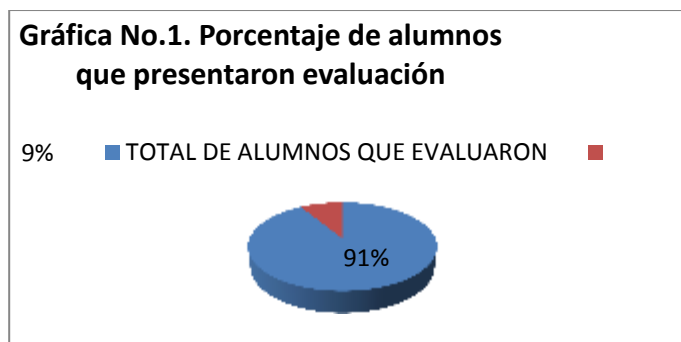


Tabla 2: Distribución de alumnos por carrea que evaluaron al PIT

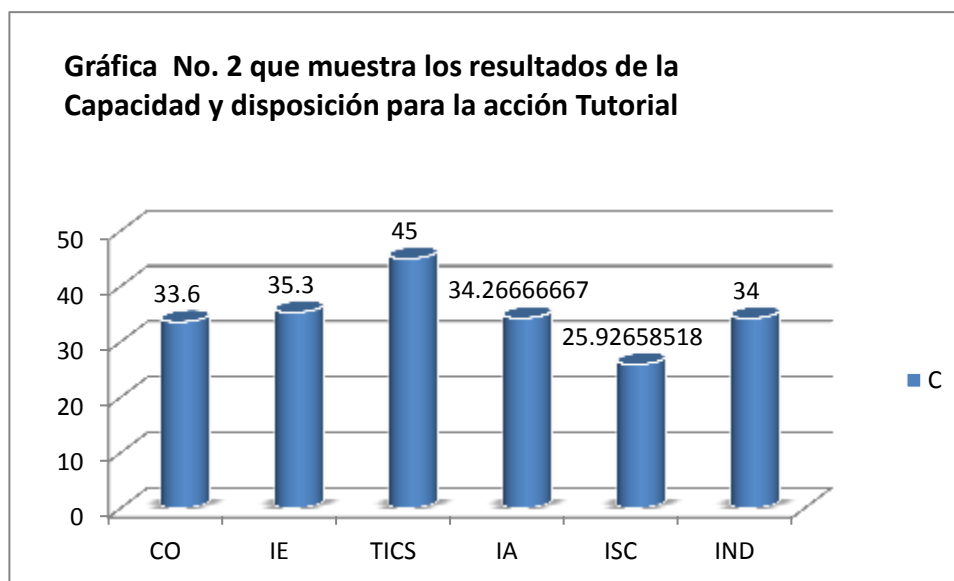
NO	CARRERA	TOTAL
1	ING. INDUSTRIAL	91
2	ING. SIST COMPUTACIONALES	111
3	ING. ALIMENTARIAS	85

4	ING. ELECTRONICA	59
5	LIC. INFORMATICA	29
6	TICS	72
7	CONTABILIDAD	86
	TOTAL DE ALUMNOS QUE EVALUARON	533

a) **Actitud Empática** Empatía: capacidad para “simpatizar”, para “ponerse en el lugar del otro”, para hacer suyos los sentimientos del otro y comprenderlo sin juzgarlo. “Percibir de modo empático es percibir al mundo subjetivo de los demás como si fuéramos esa persona, sin perder de vista, sin embargo, que se trata de una situación análoga, como s...” (Rogers,1975).

En esta categoría, como se puede observar, la capacidad para enfrentarse a una situación empática con los alumnos, se percibe con mayor énfasis en la carrera de Tecnologías de la Información, seguido de Ingeniería en Sistema Computacionales ; además, los resultados sugieren en las demás carreras un cambio de paradigma en la manera de acercarse al alumno, buscando ser más solidario para integrarse en la identidad Institucional.

b) La capacidad y la disposición para la actividad Tutorial

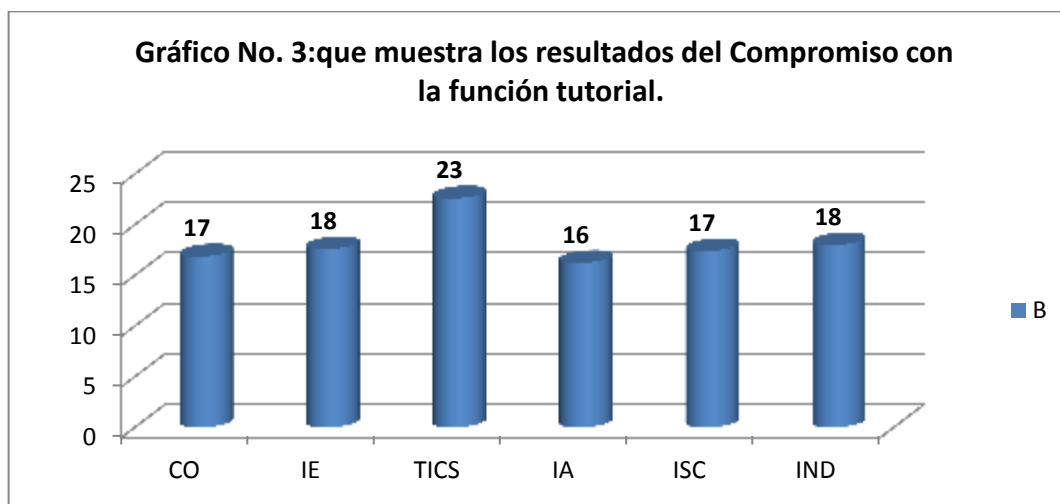


El área donde se encuentra la mayor fortaleza del sistema tutorial es la capacidad y la disposición para la actividad tutorial.

Si bien existen algunas percepciones con un promedio más alto en la empatía sobre los tutores, se evidencia que la disposición por la acción tutorial y la capacidad de los tutores en su labor puede estimular al alumno, en la participación activa de las actividades planificadas, para el seguimiento del Plan de Acción Tutorial.

En apartado es importante destacar que la capacidad y disposición para la acción debe estar sustentada en la del perfil del tutor y sobre todo en la contextualización de su acción, en la autenticidad, en su madurez cognitiva, afectiva y volitiva. Al respecto, también se toma en cuenta su nivel de responsabilidad para asumir riesgos, aceptar éxitos y fracasos, calcular consecuencias, tanto para sí mismo como para sus estudiantes tutorados. Invita a visualizar el trabajo del tutor con un compromiso basado en una estructura para que sea eficaz, acordes a las necesidades de las características propias de la edad, de lo académico e institucional .

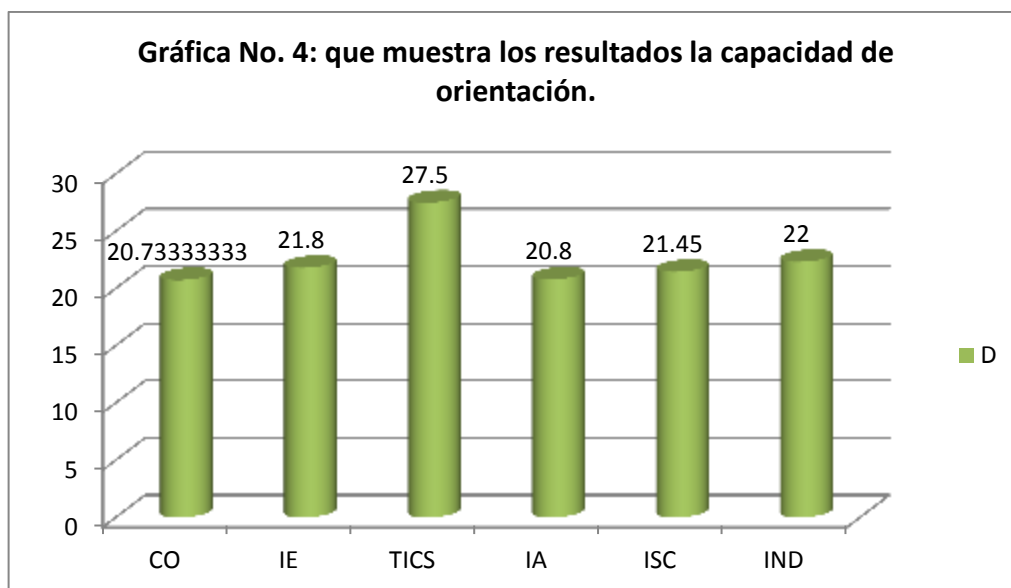
c) **Compromiso con la función Tutorial.**



El ejercicio de una tutoría eficaz requiere de un conocimiento amplio del marco institucional en el que se da, lo que exige que el tutor sea capaz de entender y explicar a sus tutorados las características del modelo académico institucional en el que se forman. Significa entonces, conocer y disfrutar de las ventajas y las implicaciones que suponen los compromisos y las exigencias establecidas para con los alumnos.

Capacidad para la orientación.

Por otra parte, la capacidad de orientación que demuestran los tutores es necesaria para la orientación vocacional y profesional, estas habilidades le permitirán diseñar actividades para visualizar y mejorar el rendimiento escolar, en el área cognitiva, habilidades y destreza, actitudes y valores. Al respecto, el promedio indica que es buena; sin embargo, es importante seguir fomentando actividades de capacitación para el Diagnóstico de problemas comunes que son causa de canalización, y darles una atención diferenciada en el caso que lo requiera.



e) Satisfacción con el programa

Philip Kotler, define la *satisfacción del cliente* como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas ". Con esta definición se acercan más claramente a las ideas que muestran los alumnos. En ese sentido, el promedio indica que la satisfacción con el programa es buena, como se puede reflejar en la tabla con mayor número de énfasis en la carrera de Tecnologías de la Información. Sin embargo, queda un camino por recorrer y mejorar, en cuanto al proceso. En efecto, es importante atender directamente el manejo de los indicadores del Sistema de calidad para continuar con el trabajo sistémico en las relaciones con el alumno-alumno, alumno-docente, alumno-tutor, alumno-coordinador de carrera y alumno-institución. En fin, se trata de involucrar todas las estrategias y técnicas que se deben tomar en cuenta, con respecto a todos los factores que se entrelazarán para hacer las modificaciones en la operatividad que se ha analizado y donde se encuentra el punto de partida para seguir actualizando y perfeccionando todo el proceso.

Conclusiones

La experiencia de trabajo, en la modalidad de caso práctico, permitió establecer una mecánica de trabajo real, conforme a las necesidades y a los resultados presentados. Estos elementos favorecieron el seguimiento requerido por los objetivos por los cuáles se implementó el programa. Dicha ejecución propició la capacitación a los profesores en la

formación tutorial; así como al equipo coordinador. Todo lo anterior permitió la realización de las actividades de acompañamiento y el conveniente desarrollo del registro administrativo del Programa.

En efecto se constató que, durante el mencionado registro, el interés por el programa y la respuesta generada por los estudiantes y docentes, sobre su propio rendimiento en el diagnóstico, permitieron conocer desde otra perspectiva y con mayor detenimiento cómo es el alumno, cuáles son sus verdaderos intereses y qué tipo de intervención puede resultar más asertiva, en cuanto al acompañamiento que se le pretende hacer. De igual forma, pudo identificarse cómo se puede ir trabajando en elementos significativos para el contenido de procedimientos adecuados en la didáctica del profesor, en la adquisición del conocimiento y en los procesos del pensamiento. No obstante, a lo largo del proceso también se evidenció que se trata de una tarea ardua, cuyo compromiso por parte de la Institución requiere disponer de los elementos suficientes para el seguimiento del programa.

Asimismo, ante los índices de reprobación y deserción presentados, y las recomendaciones de todos los organismos de los cuáles se sustenta este Programa, es necesario la participación y sensibilización de cada uno los que participan en ello. En ese sentido, el reto es grande ante la disyuntiva de las ciencias exactas con las humanidades sin embargo, es importante aclarar que el fin de las tutorías no es ser una receta mágica, sino una herramienta que abre la posibilidad de romper paradigmas en la educación superior, para mejorar la calidad del acto educativo en todos los contextos que se desarrolle.

Después de las consideraciones anteriores, salta a la vista la necesidad de seguir generando estrategias a través de la evaluación continua de los procesos que se asuma dentro de la institución. Como pudo observarse en el presente estudio, a través de los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad, se logran y también pueden sugerir cambios adecuados, según se vaya avanzando de acuerdo a lo establecido por el Manual del Tutor de la Dirección General de Tecnológicos.

En este propósito, cabe agregar que es fundamentalmente necesario entender que el proceso del programa de Tutorías va de la mano con los programas de apoyo, sobre todo con el Programa Institucional de Asesorías . De hecho, de esta manera se identifican a los alumnos que ocupan una atención diferenciada en las materias de ciencias básicas, ya que

son las que se encuentran con mayor rezago. Al respecto, se comprobó la necesidad de crear estrategias adecuadas que garanticen el desarrollo de las competencias personales y profesionales de los alumnos.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, conviene destacar que la ciencia y la tecnología son dos puntos de partida significativos para el crecimiento productivo de un país y de las personas. En ese sentido, el presente trabajo permitió sistematizar un conjunto de acciones sobre la mejora del Programa Institucional de Tutorías, siendo éste un reflejo del trabajo continuo, de muchas personas, directivos, profesores, tutores y alumnos, quienes hacen posible que se cumplan los mismos,. De manera semejante, la experiencia vivida ha permitido aclarar y constatar que la participación de los implicados en el proceso va más allá de reducir unas estadísticas, más bien supone un esfuerzo porque el aprendizaje sea verdaderamente significativo en la vida de cada uno, haciendo que sus experiencias los hagan trascender.

Significa entonces que los resultados arrojados por la evaluación de los alumnos, respecto al programa en general, hubo más relevancia en cuanto a la satisfacción con el programa y no así en el impacto del mismo. Al respecto, se constató que se requiere un seguimiento de varios semestres para medirlo y evaluarlo; sin embargo, la mirada de estos resultados destacó que existe un real interés por parte de los docentes de impulsar el trabajo, creando las condiciones y el ambiente requerido para su ejecución.

Referencias

- Alvarez, M. (2006). *La acción tutorial: su concepción y su práctica*. Madrid: Instituto Superior de Formación del profesorado
- Argudin, Y., & Luna, M. (2001). *Libro del Profesor: Desarrollo del Pensamiento Crítico*. México: Plaza y Valdes.
- Arnaiz, P., & Isús, P. (2008). *La tutoría, organización y tareas*. España: Grao.
- Barrio, E. (2005). *Plan de orientación y acción tutorial: Plan de actuación del departamento de orientación*. Sevilla: Mad S.L.
- C., C. (2001). *La motivación en el aula II*. Madrid.
- Calva, M. L. (1998). *Pensamiento Crítico y Creatividad en el aula*. México: Trillas.
- Chávez, P., Hernández Gallardo, S. & Ramírez Martínez, M. (2010). *Impacto de la actividad Tutorial en la RCO*. Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara

- Desdoy, S., & Fahey, E. (2006). Orientación y Tutoría: funciones integradas al currículo. *Novedades Educativas*, 37
- Garibay, J. H. (2008). *Talento y Creatividad*. México: Cenzontle.
- Gladys Brites de Vila, M. M. (2004). *Actividades para talleres de aprendizaje y grupos de encuentro: 101 juegos para educadores padres y Docentes*. Buenos Aires, Argentina: Bonum.
- González, F. G. (2000). *Estrategias cognitivas para una lectura crítica*. México: Trillas.
- Grinder, M. (2004). *Estrategias no verbales para la enseñanza: Guía personal para el manejo del salón de clases*. Mexico: Pax México.
- Hernan Ayarza, E (1995). *Evaluación de educación superior como estrategia para el cambio. El proceso de autoevaluación Evaluación de la calidad y gestión del cambio*. México: Lito Enfoque.
- Holtz, L. (2000). *Estilos de aprendizaje*. México: Trillas.
- Lizárraga, M. L. (2010). *Competencias cognitivas en Educación Superior*. España: Narcea.
- Manuel, M. J. (2007). *Manual de Tutorías*. Madrid, España: Narcea.
- Mateo, J. (2000). *La evaluación educativa. Su practica y otras metáforas*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Mers, A. (2004). La evaluación educativa: conceptos, periodos y modelos. *Actualidades en investigación educativa*, 1-28.