

# Encuesta a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM sobre la percepción del Programa de Tutoría Académica

Fecha de recepción: 7 de diciembre de 2009

Fecha de aprobación: 18 de enero de 2010

Martha E. Gómez Collado\*

## RESUMEN

*Es intención del artículo dar a conocer los resultados de la aplicación de una encuesta en la que se evalúa al Programa de Tutoría Académica de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM, que los alumnos del Plan Flexible realizaron en mayo de 2009. Este Programa se desarrolla de manera obligatoria en la Facultad para todos los estudiantes inscritos en las tres licenciaturas. Existen reuniones individuales y grupales en las que los tutores asesoran y orientan, para lo cual, utilizan el Sistema Inteligente de Tutoría Académica a fin de llevar el seguimiento y control de los alumnos.*

**PALABRAS CLAVE:** programa de Tutoría Académica, encuesta, tutorados, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, percepción.

## ABSTRACT

*In this paper, it is shown the results obtained in the implementation of a survey that assesses the Academic Mentoring Program at the Political and Social Sciences School, affiliated to the Autonomous University of Mexico State. The survey was applied during May 2009 to the students enrolled in the Flexible Plan. The Academic Mentoring Program is mandatory for all the students enrolled in the three programs offered by the School; and there are individual and group meetings in which mentors provide them advice. To accomplish this, professors use the Academic Intelligent Tutoring Systems so they can track and take control of the students.*

\* Maestra en Estudios para la Paz y el Desarrollo. Profesora-investigadora en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM.

**KEY WORDS:** Academic Mentoring program, survey, tutored, Political and Social Sciences School, perception.

## INTRODUCCIÓN

Los sistemas tutoriales son aplicados en diferentes universidades públicas y privadas tanto a nivel nacional como internacional. Cada una de las Instituciones de Educación Superior (IES) pretende de esta forma, elevar el nivel educativo, además de brindar atención personalizada a cada estudiante. Asimismo, con este enfoque tutorial se intenta fomentar en el alumno su capacidad crítica, reflexiva y propositiva, así como impulsar su creatividad en el desarrollo de trabajos académicos y fortalecer en ellos la responsabilidad y la ética profesional.

Algunas de las instituciones educativas trabajan con programas tutoriales en diferentes perspectivas, entre ellas están las áreas académicas, personales, profesionales, afectivas, asistenciales (como las médicas, psicológicas y de nutrición), entre las más importantes. La intención es fortalecer una comunicación más abierta y continua entre profesores y alumnos que conduzca al análisis y resolución de problemas o conflictos generalmente académicos que favorezcan la mejor toma de decisiones y que obtengan beneficios en su desarrollo como estudiantes y futuros profesionistas. Generalmente, los programas tutoriales funcionan con base en dos modalidades: de forma individual y de manera grupal. Esto es un complemento a la actividad docente. Es por ello que Rafael Sanz afirma que “en el enfoque del asesoramiento, el orientador centra su acción

de manera práctica únicamente en el asesoramiento –individual y en grupos– a los estudiantes” (2001: 28).

En este sentido, la instrumentación del Programa Institucional de Tutoría Académica en la UAEM, se desarrolla con el propósito fundamental de asesorar y orientar académicamente a los estudiantes, a fin de disminuir la deserción y elevar el nivel de eficiencia terminal. Dicho programa funciona en todas las Facultades y Escuelas de la Universidad y dentro de sus objetivos se encuentra otorgar a los estudiantes la formación académica que complementa sus estudios por medio de apoyos académicos tales como: cursos remediales, talleres de habilidades, asesorías y canalización; en su caso, al área médica, psicológica o de nutrición que corresponda.

Con esta idea, se elaboró el Programa de Tutoría Académica de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (FCPYS) en mayo de 2005 y fue actualizado tres años más tarde (aprobado por los HH. Consejos Académico y de Gobierno en mayo de 2008). Funciona con tutores (en su mayoría, profesores de tiempo completo) quienes atienden a grupos reducidos de alumnos con la misión de asesorarlos y orientarlos en la selección de las unidades de aprendizaje y lleven de mejor manera su plan de estudios en cada licenciatura.

## SOBRE LOS PROGRAMAS TUTORIALES

En los últimos años las universidades se han caracterizado por grandes cambios en el contenido de los planes y programas de estudio, los cuales, muchas veces no se han

visto acompañados de planes de actuación que impliquen mejoras sustanciales. En suma, estos cambios representan todo un reto tanto para el Estado como responsable número uno y de la sociedad civil, cuya tarea es apoyar la educación superior para lograr que se realice con calidad y formar profesionistas que realmente den respuestas a las necesidades del contexto actual.

Es importante conocer que el propósito educativo de las IES, es complementar la formación de los estudiantes, asegurando una adecuada inserción en el medio académico y propiciar su progreso satisfactorio en los estudios. De tal suerte que desarrollen valores, hábitos y actitudes que la sociedad demanda de ellos como ciudadanos y profesionistas; de igual modo, que incrementen la probabilidad de tener éxito en sus estudios y de apoyar la educación en valores que todos los profesores tienen la responsabilidad de hacerlo y más aún en Programas de Acción Tutorial.

Una de las características deseables para las IES es “la flexibilidad curricular; el abordaje interdisciplinario de los problemas; la actualización permanente de los programas educativos; la incorporación de nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje, que propicien una adecuada relación entre teoría y práctica; la promoción de creatividad y del espíritu de iniciativa; el desarrollo integral de las capacidades cognoscitivas y afectivas; el fomento del espíritu crítico y del sentido de responsabilidad social; la formación en valores que sustenten una sociedad más democrática y con mayor equidad social; la cooperación interinstitucional y la formación de alumnos en varias instituciones...” (ANUIES, 2002: 30).

Desde esta perspectiva, Alejandra Romo sostiene que el Programa de Desarrollo Integral de los alumnos tiene como objetivo “apoyar a los alumnos del SES, con programas de tutoría 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” (2005: 13).

Las deficiencias de muchos estudiantes hacen indispensable la instrumentación de programas tutoriales en las IES públicas tanto mexicanas como del extranjero. Las deficiencias que comúnmente se presentan en los estudiantes son: desorganización personal, poca socialización de los alumnos y conductas negativas que llegan a presentar en el desarrollo de su carrera profesional.

Es por ello que las tutorías académicas deben crear una cultura mediante la cual el estudiante participe activamente en el proceso educativo, generando y aplicando el conocimiento, desarrollando para tal efecto habilidades, destrezas, actitudes y valores. De esta manera, es necesaria una relación dialógica entre profesor y alumno, ya que ahora se sitúa en el centro del proceso enseñanza-aprendizaje al estudiante, quien con la orientación del tutor elige las unidades de aprendizaje, su diseño curricular y el tiempo de su formación profesional.

Comúnmente, a la tutoría brinda a los estudiantes las herramientas y ayuda necesarias para que cubran con éxito las metas académicas, personales y profesionales que se plantearon al ingresar a la universidad. Además, es una acción pedagógica que

trata de favorecer las situaciones educativas para generar un modelo educativo que ayude al proceso enseñanza-aprendizaje de manera individual y grupal generalmente. Es también parte inherente del currículo que integra conocimientos, procedimientos, valores y actitudes dirigidos a alumnos con capacidades e intereses concretos. El profesor-tutor es y ha sido un eslabón fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Todas ellas tienen como funciones básicas el asesoramiento, ayuda y orientación, las cuales tienen como objetivo esencial la formación integral de la persona.

Concepción Monge define a la tutoría como “la función inherente a la docencia, como acción eminentemente pedagógica dirigida a cada uno de los alumnos de manera individual, además de al (sic) grupo en general, presentando una finalidad muy concreta: mejorar el proceso educativo mediante acciones orientadas a facilitar la vida escolar de los estudiantes, en todos sus niveles educativos, teniendo en cuenta tanto los factores académicos como los personales o emocionales, todos ellos interactuando en su proceso de aprendizaje y en su desarrollo profesional y social” (2009; 91).

La tutoría debe verse como apoyo en los hábitos de estudio y disciplina en el trabajo, en virtud de que la práctica universitaria tiende a dar gran libertad a los alumnos dentro de planes de estudio flexibles y con una mínima seriación entre cursos. Se plantea la necesidad de que se aplique este programa con mayor fuerza a los universitarios que cursan el plan de estudios flexible, a fin de que los resultados sean tangibles en ellos; es decir, contar con profesionistas activos, participativos,

críticos, reflexivos, pero sobre todo, propositivos, capaces de gestionar, resolver y transformar conflictos y construir una mejor sociedad. Algunos de los indicadores que el programa contempla son: promover cursos de inducción a la Universidad, acciones de apoyo psicológico, cursos de desarrollo de habilidades de estudio y trabajo, ortografía y redacción, cursos remediales; información sobre obtención de becas, información sobre la bolsa de trabajo, información sobre movilidad estudiantil, entre las más importantes.

Zabalza (en Monge, 2009: 95) expresa que [...] “la tutoría ha pasado a formar parte de la idea generalizada de que enseñar no es sólo explicar unos contenidos, sino dirigir el proceso de formación de nuestros alumnos. Y en este sentido todos los profesores somos formadores y ejercemos esa tutoría (una especie de acompañamiento y guía del proceso de formación) de nuestros alumnos [...]”.

Además, la tutoría es considerada como factor clave de la calidad de la enseñanza y al ser un planteamiento de educación personalizada, la acción tutorial es parte de la función docente. “En el enfoque del nuevo currículo la función tutorial es no sólo un elemento inherente a la función educativa, sino parte esencial del desarrollo curricular” (Monge, 2009: 118). Esta idea la comparte Pere Arnaiz afirmando que “la tutoría y orientación de los alumnos formará parte de la función docente. Corresponde a los centros educativos la coordinación de estas actividades, cada grupo de alumnos tendrá un profesor-tutor” (2008: 10).

Por su parte, Rafael Sanz afirma que los profesores universitarios tienen dos

tareas básicas: “una es la investigación y otra es la docencia” (2009: 13). Respecto a la investigación quedan muy claras y definidas las acciones a realizar, pero generalmente en la docencia, los profesores únicamente tienen concebida la parte presencial ante el grupo. Es decir, el docente tiene ciertos grupos y horarios donde impartirá clases, da el contenido de las materias a los alumnos, exponiéndoles los objetivos que persigue el curso, los contenidos a desarrollar, la metodología que se aplicará en el curso, las dinámicas en clase, así como la forma de evaluar la asignatura, y la bibliografía correspondiente; de esta manera, se distribuye el programa y se explica. Sin embargo, estas acciones están dejando fuera las actividades propias de su función como tutor, de suerte que se tiene que incluir la actividad tutorial, lo cual no quiere decir que sean dos actividades separadas, por el contrario se complementan, así “ser un buen docente es ser un buen profesor y un buen tutor, uniendo estrechamente los tiempos y objetivos que perseguimos en clase y el despacho” (2009: 14).

Monge Crespo considera que ser parte de la Sociedad del Conocimiento, exige estar continuamente capacitados y con una formación permanente; por lo que la figura del tutor, cobra vital importancia en tanto eslabón que articule el nuevo modelo de enseñanza centrado en el alumno a fin de promover y fomentar ciudadanos formados, autónomos y aptos para analizar críticamente los problemas que lo rodean, así como gestionar, resolver y transformar conflictos, capaces de buscar soluciones y asumir responsabilidades. “Es necesario

atender al alumno en su dimensión personal, social y afectiva” (2009: 120).

### **EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍA ACADÉMICA**

La instrumentación del Programa Institucional de Tutoría Académica (PROINSTA) en la UAEM, se realizó con base en la problemática que enfrenta el alumno en materia de reprobación, básicamente en el primer año de ingreso a la licenciatura, el rezago educativo y la deserción en cualquiera de las escuelas y facultades de la Universidad. Este programa tiene como objetivo general “el promover la formación académica del estudiante de la misma Universidad, brindándole apoyo a lo largo de su trayectoria escolar mediante la prestación de servicios en el área disciplinar, a fin de que cuente con mayores oportunidades para su éxito académico y profesional” (UAEM, 2001: 1).

En consecuencia, el enfoque del Programa es el mejoramiento cualitativo del servicio académico que se ofrece al alumno. La idea del PROINSTA es que el tutor brinde orientación al alumno, sobre la disciplina que domina, a fin de que la UAEM con el modelo de flexibilización curricular, se encargue de ayudarlo en la toma de decisiones y selección de las unidades de aprendizaje para que integre su plan de estudios, así como a la elaboración de proyectos y trabajos de investigación durante su carrera. Además, se pretende que el estudiante sea el actor central del proceso formativo, donde el tutor contribuya al desarrollo de hábitos de aprendizaje a lo largo de toda la vida, el autoaprendizaje

y la integración de conocimientos y habilidades básicas.

Para desarrollar estas importantes actividades, funciones y objetivos del PROINSTA, es necesario el apoyo de otras áreas académicas y administrativas, como son: los profesores de grupo, las academias disciplinares, las unidades de atención médica y psicológica, programas de educación continua y extensión universitaria, instancias de orientación vocacional y programas de apoyo económico a los estudiantes por medio de becas. Los actores e instancias mencionadas tienen a su cargo la práctica docente y un conjunto de actividades distintas a la tutoría, que se complementan recíprocamente. El tutor “contará con habilidades y actitudes, que conservará durante el proceso tutorial, como la de ser creativo para aumentar el interés del tutorado, crítico, observador y conciliador” (ANUIES, 2002: 98).

Inicialmente, el PROINSTA en la UAEM era de carácter voluntario y su operación tenía un matiz de corte cualitativo, tanto en lo concerniente a reuniones de tutoría individual o grupal, como en los informes que presentaban los tutores, lo cual ocurrió entre 2001 y 2004. Después de esta fecha, la tutoría se volvió de tipo obligatorio y se inició la instrumentación del Sistema Inteligente de Tutoría Académica (SITA).

A partir de 2005, la Secretaría de Docencia, apoyándose en las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) instrumenta un sistema Web que pretende dar atención oportuna, orientación y asesoría académica de los tutorados, ya que el propio sistema cuenta con una base de datos que contiene información

referente al examen de selección que aplicaron en su licenciatura, así como gráficas que determinan el nivel académico en el que se encuentra el tutorado respecto al promedio más alto de cada asignatura evaluada. Asimismo, registra reuniones individuales o grupales llevadas a cabo en cada semestre. El sistema es llamado SITAUAEMEX y su operación se realiza a través de la página [www.sitauaemex.mx](http://www.sitauaemex.mx)

Desde esta perspectiva, la tutoría es un medio en el que los tutorados exponen sus problemas o dificultades académicas y afectivas, así como sus deficiencias en algún área del conocimiento en las que solicitan asesoría y orientación para resolverlas. La forma de atenderlos, se requiere, sea pacífica a través del diálogo y la comunicación. El tutor apoya la labor académica con la guía y propuesta de diferentes técnicas de estudio que sirven a los estudiantes de reforzamiento en sus clases para lograr con ello un buen aprendizaje. Como se ha comentado, el tutor ayuda en la selección de las unidades de aprendizaje en cada periodo, para que el tutorado pueda cumplir en tiempo y forma la trayectoria académica que mejor le convenga a sus intereses.

También se pretende que el alumno realice su servicio social y prácticas profesionales, una vez que tenga aprobado un mínimo de 200 créditos de su licenciatura, además de llevar el seguimiento de su trabajo de investigación hasta conseguir su conclusión oportuna. Por lo anterior, la tutoría es vista como un proceso de acompañamiento durante la formación de estudiantes, como una herramienta para fomentar su capacidad crítica, reflexiva, propositiva y más importante aun, su creatividad.

En cuanto a la acción tutorial en la Facultad, se observa la necesidad de dar un giro, es decir, establecer un cambio profundo en la actitud de los tutores hacia el Programa, para que los tutorados realmente perciban que se les está atendiendo, asesorando y orientando de la mejor manera en el desarrollo de su trayectoria estudiantil. Es menester la búsqueda de valores éticos y morales en todo el proceso educativo, para lo cual se debe impulsar un cambio de los profesores, “en la manera de concebir la formación docente y en la forma concreta de vivirla” (López, 2006: 171). Actualmente en la Facultad hay profesores que consciente o inconscientemente se resisten al cambio de actitud hacia la docencia y el modo de impartirla, ya que prefieren continuar con esquemas tradicionales de enseñanza donde se transmiten conocimientos y no dar apertura al diálogo, a la reflexión, a la crítica, a la propuesta y sobre todo a la creación de otras formas de pensamiento.

Por lo tanto, la tendencia debería ser que el docente se convierta en el facilitador y orientador del alumno. Esto afecta directamente a la tutoría porque únicamente conciben al Programa de Tutoría Académica como un simple requisito para obtener puntos en los programas de Estímulos al Personal Docente, al Programa de Mejoramiento del Profesorado y al Sistema Nacional de Investigadores, despreocupándose por la calidad y atención al tutorado.

La idea de este artículo es que el claustro de tutores de la Facultad esté integrado por profesores que realmente quieran y estén capacitados para desempeñar la función del tutor, ya que es una de sus exigencias

más recurrentes, de acuerdo con el resultado de la encuesta aplicada en mayo de 2009.

### **OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

Conocer la percepción de los estudiantes del Plan Flexible de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM sobre el Programa de Tutoría Académica, lo cual permitirá que a través de la medición realizada se evalúe el programa y se propongan mejoras al mismo, que garanticen la atención de las necesidades académicas, profesionales y personales de los estudiantes de las tres licenciaturas de la Facultad.

### **METODOLOGÍA DE ANÁLISIS**

La siguiente investigación presenta un informe y análisis de los resultados arrojados de la encuesta que se aplicó a los alumnos de la Facultad, realizada en la segunda y tercera semanas del mes de mayo de 2009. Se elaboró un cuestionario con 31 preguntas, con el objetivo de llevar a cabo una medición actual sobre la percepción de los estudiantes respecto al Programa de Tutoría Académica, sin embargo; se menciona el resultado de 23 preguntas porque se consideraron las más importantes.

Se cuenta con una matrícula de 632 estudiantes<sup>1</sup> concerniente al segundo, cuarto, sexto, octavo y décimo periodos de las tres licenciaturas de la Facultad (Ciencias Políticas y Administración Pública; Comunicación y Sociología), de los cuales, sólo respondieron 572 alumnos, argumentando que varios están dados de baja, otros no se conocen,

aun entre sus propios compañeros y algunos decidieron no resolverlo manifestando apatía y desinterés absoluto, lo que corresponde al 90% de los cuestionarios contestados. No se aplicó una muestra, debido a que se trató de censar a toda la población objeto de estudio, evitando cualquier tipo de discriminación o exclusión.

La contabilización y captura de los datos se hizo en el procesador de datos SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) sin arrojo de errores, lo que permitió realizar una interpretación consistente de los resultados. El instrumento empleado se compone de 23 preguntas, a pesar de que específicamente no se establecen sectores, se puede decir que el cuestionario tiene dos, el primero sobre datos generales del alumno y el segundo acerca del Programa de Tutoría Académica de la Facultad.

### **SOBRE LOS DATOS GENERALES DE LOS ESTUDIANTES**

Los tutorados de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales son en su gran mayoría jóvenes egresados de escuelas preparatorias que están saliendo de la adolescencia, cuya edad se ubica entre 17 y 22 años aproximándose a la edad adulta. No obstante, en la práctica, algunos docentes aprecian que todavía están en la adolescencia prolongada. Esta situación representa en ellos diferentes cambios tanto físicos como ideológicos, además, se encuentran en una etapa de la vida en la cual son ciudadanos por Ley con obligaciones y derechos, siendo uno el derecho al voto. En general, los tutorados se sienten libres, autónomos e

independientes; sin embargo, es necesario que en su desarrollo profesional sean asesorados y orientados por la figura de un tutor, que les servirá de acompañamiento a lo largo de su licenciatura.

Según los resultados obtenidos, el mayor número de alumnos encuestados son mujeres, con 58%, mientras que 42% corresponde a los hombres. En lo referente a sus *edades*, casi todos los estudiantes son mayores de edad, aunque se puede afirmar que la población es joven. De esta forma, 10.7% se encuentra en un rango de edad de entre 17 y 18 años, mismos que por lo regular están iniciando su formación académica. El mayor porcentaje de alumnos está integrado por edades de 19 a 20 años, con 43.7%; en tanto que alumnos de 21 y 22 años representan 32.2%, siendo este rango el segundo en importancia; enseguida, 10.8% de la población estudiantil está conformada por alumnos de 23 y 24 años, promedio que generalmente corresponde a los de los últimos periodos, en este caso, octavo y décimo; finalmente, los datos arrojan que apenas 2.4% de ellos cuenta con 25 años o más.

Concerniente al *semestre* que cursa el tutorado, llama la atención que un mayor número de alumnos pertenecen al segundo periodo con 26%, respecto al cuarto y sexto que cuenta con 24.3% y 24% respectivamente; mientras que en octavo semestre se localiza 21.2% de la población y, con tan sólo 4% se ubican alumnos en décimo semestre, cursando no más de tres materias con las cuales concluirían su carrera.

En su mayoría, la población encuestada estudia la licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública, pues se refleja con



44.6% de alumnos; por otro lado, 38.5% estudia Comunicación; y el restante 17% se encuentra en Sociología, lo que permite deducir que casi 50% de los alumnos de Ciencias Políticas contestaron el cuestionario.

### **SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA**

*¿En qué modalidad has participado en la tutoría?*

Cuando se preguntó a la población por la modalidad de participación en tutoría, se encontró que más de la mitad de ellos han asistido principalmente a los dos tipos de sesiones: individuales y grupales, correspondiendo al 58.7%; en contraste, quienes sólo acuden a sesiones individuales representan 25%, a diferencia de los que se presentan de manera grupal con 14.7%.

*¿Con qué frecuencia acudes a tutoría?*

Correspondiente a la frecuencia con la que los estudiantes participan en tutoría, se tiene que 43.5% de la población asiste de 2 a 3 veces por semestre; 34.3% participa sólo una vez cada semestre, cabe señalar que muchas de las personas encuestadas afirman que ésta se reduce sólo a la firma de su hoja de reinscripción semestral; mientras que 16.6% asiste una vez al mes; y por último, sólo 5.2% de los alumnos nunca acuden a ningún tipo de sesiones, lo cual es resultado de diferentes factores, entre ellos el desconocimiento del tutor y la falta de decisión por participar en el programa.

*¿Qué temas tratas en tus reuniones de tutoría?*

Al preguntar a los alumnos por las problemáticas tratadas en las sesiones de tutoría, se reveló que un número considerable de casos, es decir 67.8%, afirma que los asuntos que se abordan son meramente de carácter académico, dejando de lado aspectos personales, pues éstos últimos sólo representan el mínimo porcentaje de 1.4% del total recabado. No obstante, dicha información no se ve de un extremo a otro, debido a que 28.5% de alumnos revisa con su tutor ambas temáticas, lo que indica que la tutoría no se limita a orientar a los estudiantes de manera profesional, sino que contribuye a su formación personal.

En consecuencia, se puede afirmar que en general los alumnos encuestados requieren mayor orientación en aspectos académicos, y que uno de los principales objetivos de la tutoría se está cumpliendo: contribuir a la formación profesional y humana del estudiante, a través de la orientación y asesoría brindada por el tutor.

*Cuadro 1*

#### **ORIENTACIÓN Y ASESORÍA QUE DA EL TUTOR (A)**

<i>Items</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
No contesta	5	0.9%
Siempre de manera adecuada	245	42.8%
Casi siempre son adecuadas	187	32.7%
En ocasiones son adecuadas	99	17.3%
Nunca han sido adecuadas	36	6.3%
Total	572	100%

FUENTE: elaboración propia con base en el cuestionario aplicado.

El 42.8% de los encuestados respondieron que la orientación y asesoría que otorga su tutor siempre ha sido la más

adecuada, puesto que resuelve sus dudas y es una guía eficaz durante su formación académica; por su parte, 32.7% menciona que casi siempre son adecuadas debido a que hay momentos en que no quedan resueltas algunas incógnitas. Sumando los anteriores porcentajes, da 75.5%, así, más de la tercera parte de los alumnos consideran que la orientación y asesoría que reciben es aceptable en términos generales.

Mientras tanto, 17.3% señala que sólo en ocasiones y en problemas específicos son adecuados los consejos y orientaciones que reciben. Por último, 6.3% afirma que las asesorías y la orientación que han recibido de su tutor nunca han sido adecuadas, lo que representa un aspecto muy negativo dentro del programa de tutoría, y en ese sentido, tendrán que aplicarse estrategias y medidas correctivas dentro del programa, con el afán de concienciar a los tutores de que su actuación es fundamental para que el alumno se sienta acompañado y guiado dentro de sus estudios de licenciatura. El restante 0.9% de los encuestados prefirió no contestar la pregunta.

### *¿Cómo consideras el trabajo de tu tutor (a)?*

En este aspecto, 56.3% de los encuestados califica como bueno el trabajo que realizan sus tutores; entretanto el 22.7% califica de excelente el trabajo y papel desempeñado por los tutores, en virtud de que toman en cuenta las inquietudes de sus tutorados y la resolución de sus problemas. Juntando los dos porcentajes anteriores, se tiene que 79% de los alumnos aprecian el trabajo realizado por los tutores. Mientras que sólo 17.5% considera

malo el trabajo de su tutor, lo que traduce que el programa de tutoría no satisface sus necesidades académicas. Y si se agrega 3.1% de los alumnos que considera como pésimo el trabajo del tutor, genera como resultado que más del 20% de los alumnos califica muy mal el desempeño de los tutores de la Facultad.

### *Cuadro 2*

INTERÉS DEL TUTOR (A) EN ESCUCHAR LOS PROBLEMAS DEL TUTORADO

<i>Ítems</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	455	79.5%
No	115	20.1%
No sabe	1	0.2%
No contestó	1	0.2%
Total	572	100%

FUENTE: elaboración propia con base en el cuestionario aplicado.

El papel fundamental que deben desarrollar los tutores es escuchar atentamente los problemas de sus tutorados para lograr una relación dialógica y un seguimiento oportuno de sus unidades de aprendizaje. Ante esto, 79.7% de los alumnos aseguran que sus tutores son personas que se interesan por escuchar sus problemas, ser una guía para solucionarlos y estar al pendiente de ellos, en tanto que 20.3% de respuestas recibidas califican que sus tutores no los escuchan atentamente en el momento de hablar, tratar algún problema o duda y por eso no existe una respuesta que satisfaga sus necesidades como alumnos durante su formación profesional. Este es otro aspecto a considerar en la reestructuración del programa para que la percepción del alumno cambie y sea favorable a su desempeño escolar.

Cuadro 3

SEGUIMIENTO O SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS  
PLANTEADOS POR LOS TUTORADOS

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Sí	399	69.8%
No	170	29.7%
No contestó	3	0.5%
Total	572	100%

FUENTE: elaboración propia con base en el cuestionario aplicado.

Una correcta guía y solución a las dudas de los tutorados durante su formación académica y profesional son la base para que éstos confíen en sus tutores como asesores, orientadores y personas capaces de escucharlos. El 70% de alumnos confirman la disposición y capacidad de sus tutores, en la resolución de sus problemas planteados. Desafortunadamente algunos no reciben la atención y seguimiento a sus preocupaciones, reflejándose negativamente en 30% de los alumnos encuestados. Este es un aspecto muy importante a solucionar en los tutores, pues es necesario mantenerlos informados de los cambios y disposiciones que se den a través de la coordinación del programa, así como dotarlos de materiales didácticos, legislación, manuales y demás documentación indispensable para realizar su función.

*Los resultados que has obtenido con las reuniones de tutoría han sido*

El 64.2% de los tutorados encuestados cataloga como buenos los resultados que ha tenido durante las sesiones de tutoría y la disposición de sus tutores para apoyarlos y

orientarlos. Sin embargo, sólo 18.5% realmente califica de excelente los resultados que ha obtenido al reunirse y plantear sus problemas, ya que son resueltos en conjunto en las sesiones que los tutores programan, sea individual o grupal. Sumando los dos rubros, se observa que 82.7% de los encuestados tienen buenos y excelentes resultados de las reuniones de tutoría. Lo preocupante radica en 12.4% que considera malos los resultados, agregados al 3.8% que los consideran pésimos. También 1% prefirió no contestar al cuestionamiento para no comprometer su opinión. Lo rescatable de esta pregunta es la necesidad de cambio de imagen y reestructuración del programa de tutoría.

*¿Tu tutor (a) cuenta con los conocimientos adecuados para desempeñar su labor?*

Los tutores deben tener los conocimientos adecuados sobre los objetivos del programa de tutoría, así de las trayectorias académicas de sus tutorados, y capacidad de ser orientadores para los problemas de éstos, tanto de índole académico como personal. Ante esto, 76.2% de los encuestados afirman que sus tutores cuentan con los conocimientos y habilidades para desempeñar su papel y dar respuesta a situaciones que se les presenten. A diferencia del 21.9% puesto que afirma que su tutor no cuenta con los conocimientos adecuados. La situación es preocupante, por lo que se requiere nuevamente capacitar a los tutores y dotarlos de material indispensable para realizar su función. Casi 2% de los tutorados no respondió al cuestionamiento.

*¿Cuál es el medio de comunicación que utiliza tu tutor (a) para tener contacto contigo?*

El Sistema Inteligente de Tutoría Académica (SITA) es el medio por el cual los tutorados se comunican con su tutor y viceversa, además del correo electrónico de corte comercial como yahoo, hotmail, gmail, entre otros. Esto lo afirma 57.2% de los tutorados encuestados, dado que lo consideran un medio eficaz para relacionarse con su tutor, en tanto que existe una mayor disponibilidad de ambas partes para plantear dudas y soluciones. También es un medio de comunicación eficiente, pues las TIC's representan actualmente una herramienta fundamental y rápida para obtener información. De acuerdo con 22% de los tutorados, otra manera de comunicarse es personalmente. Mientras que 12.2% manifiesta que puede ser a través del SITA, del correo comercial, personalmente o por circulares pegadas en la Facultad. El restante 5.5% no contestó, no sabe, mantiene comunicación a través de otros compañeros o tiene que buscar a su tutor (a) en su cubículo.

*¿Tu tutor (a) mantiene comunicación constante contigo?*

De acuerdo con las respuestas, 52.8% es la frecuencia con la que casi siempre el tutor mantiene comunicación con sus tutorados, enseguida 24.3% respondió que efectivamente siempre su tutor sostiene comunicación constante con ellos. Las dos anteriores, suman 77.1%, lo que representa una fortaleza al ser más de dos terceras partes. A diferencia del 21.7% que respon-

dió que nunca se comunican. El restante 1.2% de la población no contestó a la interrogante, lo que representa un grave problema, que habrá que atender y solucionar con propuestas claras de acción tutorial.

*A lo largo de tu licenciatura, ¿en qué núcleo consideras recibir apoyo de tu tutor (a)?*

El núcleo básico es considerado como el que (39.2% de los encuestados), debería recibir mayor apoyo de su tutor, argumentando que convendría principalmente por ser el primero en ser cursado y porque es un momento crucial donde se comienza a decidir y seleccionar las unidades de aprendizaje que en determinado momento repercutirá en su formación.

Enseguida, 32.2% asegura que es en el núcleo sustantivo cuando deben recibir más orientación tutorial, dado que es donde eligen su área de acentuación, correspondiente al programa académico de la Facultad. Mientras que en una tercera posición, 23.8% de los encuestados contestaron que sería mejor el núcleo integral, aunque cabe aclarar que éste y el sustantivo relativamente se intercalan, de acuerdo con los lineamientos del Plan Flexible de la Facultad. Sin embargo, se puede observar que para algunos no ha quedado clara la función de cada uno de los núcleos, es por lo que 2.3% de los tutorados consideran prioritario tener el asesoramiento de su tutor en todos los núcleos del plan de estudios. Los porcentajes anteriores hacen referencia a la importancia que dan los alumnos a ciertas etapas de su trayectoria académica, para contar con el apoyo de su tutor. El 2.6% restante no

contestó el cuestionamiento o no quiso definir el núcleo.

*¿Tu tutor lleva algún programa de trabajo en las reuniones de tutoría?*

La ejecución de las actividades de tutoría en la Facultad se rige bajo un programa que los tutores deben seguir; por tanto, se preguntó a los tutorados si en las reuniones que tienen con sus tutores, éstos tienen un plan de trabajo para ellos. En respuesta al cuestionamiento, 41.4% respondió afirmativamente, a diferencia del 56.3% que respondió que el profesor no utiliza un plan consecuente con las actividades que se realizan en tutoría. Este es un aspecto negativo, ya que la Facultad cuenta con un programa actualizado anualmente y aprobado por los HH. Consejos Académico y de Gobierno, en el cual se definen las estrategias generales a seguir. Es desafortunado que los tutores no procuren el cumplimiento de este documento, aunque es indispensable que se basen en él para dar seguimiento a los tutorados, así como para elaborar y presentar el informe semestral, avalado por la Dirección de Desarrollo de Personal, encargada de emitir las constancias de la acción tutorial a nivel universitario.

*¿Tu tutor (a) fomenta valores humanos y éticos en ti y en el resto de sus tutorados?*

Un comportamiento favorable en el trabajo del tutor es indispensable para que se cumplan los lineamientos del programa de tutoría académica de la Facultad, por tal motivo, se preguntó a los encuestados en

qué medida los tutores fomentan valores humanos y éticos en las reuniones que sostienen. El 43.4% respondió que siempre lo hacen de manera adecuada, 39.3% señaló que la mayor parte de las veces es adecuado, mientras que 15.2% considera que nunca se promueven. En tanto que 2% de los encuestados no contestó a la interrogante o no supo. Sin embargo, esto refleja lo que se ha dicho anteriormente, el tutor no está cumpliendo con su función y el papel que está desempeñando no es de calidad y mucho menos de interés hacia los estudiantes.

*¿Qué valores consideras tú que son más importantes en la vida?*

Los valores que el tutorado considera más importantes en su vida, en un primer nivel de importancia son los siguientes: 31.6% manifestó que el respeto, 25.2% respondió que la responsabilidad, 17.5% señaló a la libertad, seguidos del diálogo con 9.4%. En el segundo nivel de importancia se mantiene el respeto con 26.7%, seguido de la responsabilidad con 22.4%, en tanto que a libertad, justicia y diálogo les corresponde 35.4% restante. En el tercer nivel, 18.2% ubicó a la responsabilidad, mientras que 17.5% de los encuestados contempló a la libertad, 15% dijo el diálogo, seguido de respeto y justicia con 13.5% de las menciones respectivamente, con una suma de 27% restante.

El cuarto nivel de importancia de los valores en la vida de los tutorados, se distribuye en el siguiente orden: 16.4% señaló en primer lugar a la justicia, 16.3% mencionó el diálogo, en tercer lugar se con-

templó a la libertad con 15.4% de los encuestados. En el nivel cinco, el tutorado aprecia más a la justicia con 19.2%, consecutivamente 16.8% dijo que el diálogo, en tanto que 15% mencionó a la solidaridad y 12.2% aseguró que la cooperación. En el nivel de importancia número seis, 18.5% respondió que la cooperación, 17.5% señaló a la creatividad, en tanto en 15.4% destacó a la solidaridad y 12.6% dijo que el diálogo. En el séptimo nivel de importancia 26% corresponde al valor de la cooperación según los encuestados, mientras 15.4% señaló a la creatividad, seguido de la solidaridad con 13.6% y el diálogo con 12.6% de la población estudiantil. En último nivel de apreciación de importancia en la vida de los estudiantes, se encuentran los siguientes valores en orden descendente, 33% mencionó creatividad, seguido del 21.3% que dijo solidaridad y 10.7% contestó que la cooperación.

#### Cuadro 4

##### EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE TUTORÍA

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	51	8.9%
Bueno	320	55.9%
Malo	152	26.6%
Pésimo	41	7.2%
No sabe	1	0.2%
No contestó	572	100%

FUENTE: elaboración propia con base en el cuestionario aplicado.

Respecto del Programa de Tutoría Académica, 55.9% de los tutorados evaluaron su desempeño como bueno, complementándose con el 8.9% que lo calificó de excelente. Si se suma la evaluación positiva, da como resultado que 64.8% calificó aceptable-

mente el Programa. No obstante, 26.6% lo catalogó como malo y finalmente, 7.2% como un programa deficiente y pésimo. La evaluación total de malo y pésimo del programa corresponde a 33.8% de la opinión, lo cual es alarmante, ya que esta percepción generalizada hace que los tutorados no acudan con su tutor cuando se les solicita y demuestra el poco interés existente entre ellos por hacer bien las acciones en beneficio del programa y del propio alumno, a quien tiene que beneficiar este proyecto académico no sólo en la Facultad o Universidad, sino a nivel nacional. Derivado de esta respuesta contundente, es indispensable realizar un análisis a fondo de las causas que están llevando al programa hacia una crisis o, peor aún, a desaparecerlo, si se continúa en este tenor.

*¿Consideras que el SITA fue creado para agilizar la comunicación con tu tutor (a) y llevar un seguimiento automatizado respecto a tu licenciatura?*

El 60% de los tutorados considera que el SITA agiliza la comunicación y el seguimiento académico de su tutor, aunque 36% lo considera de manera negativa, al señalar que no es un medio adecuado para cumplir con los objetivos del programa de tutoría académica. El restante 4% no contestó la pregunta. Esto refleja la poca comunicación que existe con los tutores. Además, anteriormente ya se han hecho cuestionamientos al respecto y la respuesta ha sido que la comunicación no es la adecuada con el tutor, a pesar de utilizar un sistema informático, electrónico, de comunicación moderno, diseñado en la Uni-

versidad especialmente para dar respuesta ágil y oportuna a los tutorados, y de fácil acceso para que desde cualquier parte del mundo se pueda revisar.

En esta pregunta también se encontraron dos puntos de vista diferentes, por un lado se constató que el manejo del SITA vía Internet hace más fácil el contacto de los tutorados con el tutor, de hecho facilita la comunicación entre ambos y permite planear y manejar mejor sus tiempos. Ejemplos de lo anterior son los siguientes: se pueden acordar citas para llevar a cabo tutorías individuales o grupales; se consigue acceder desde cualquier computadora, debido a que está al alcance de cualquier estudiante que se conecte a Internet; es práctico, considerando que su estructura es similar a la de un correo electrónico, por lo que no es complejo; existe mayor control sobre el seguimiento académico; comunicación constante del tutor con tutorados; es ágil y fácil de utilizar, se obtienen mejores resultados y se lleva un orden.

No obstante, un buen número de estudiantes encuestados ni siquiera conocen y menos aún han explorado el SITA. Algunas razones suelen ser: al no tener mayor relación con su tutor no se les ha explicado su funcionamiento; desinterés y desidia por parte del tutor hacia el sistema, en virtud de que algunos encuestados informaron que su tutor no se conecta o ni siquiera les contesta los mensajes; otros consideran que este mecanismo es ineficiente y absurdo porque limita el contacto interpersonal, argumentando que si estando en el mismo espacio académico es difícil contactar al tutor, por Internet es peor y plantean como escenario trágico la desaparición de éste,

pues según ellos no tiene sentido. Agregado a lo anterior señalan que no conocen al tutor y por lo tanto no manejan el SITA; que es lento e ineficaz; que prefieren mantener comunicación personal con su tutor; que los tutores no revisan el correo SITA y es por ello que no responden sus mensajes, que les quita mucho tiempo el consultar el programa; que es tedioso, rígido y no es usado frecuentemente; que los tutores sean más responsables y que al menos conozcan a sus tutorados.

Sin embargo, las mayores molestias y deficiencias del sistema, no tienen mucho que ver con su estructura, sino más bien con la calidad y servicio de Internet, pues casi todas las quejas van dirigidas a la velocidad con que funciona.

*Cuadro 5*  
EVALUACIÓN AL SITA

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	51	8.9%
Bueno	270	47.2%
Malo	179	31.3%
Pésimo	57	10.0%
No sabe	14	2.4%
No contestó	1	0.2%
Total:	572	100%

FUENTE: elaboración propia con base en el cuestionario aplicado.

El SITA es considerado un servicio y herramienta de tutoría académica que se brinda al tutorado para eficientar la comunicación y localización rápida y expedita con su tutor. Este sistema ha sido percibido por los encuestados de la siguiente manera: 47.2% lo evaluó como bueno y 8.9% lo calificó de excelente. Si se suma la apreciación positiva del programa, arroja que 56.1% de los alumnos así lo estima. Mientras que 31.3%

consideró que no es bueno, y que por el contrario, es ineficiente, inútil y realmente no se ejerce una comunicación real; 10% observó que es pésimo su funcionamiento. Si se evalúa el total de encuestados que se refiere al Programa de manera negativa, se tiene un total de 41.3% de la población. Cifra por demás preocupante y poco alagadora, por lo que urge replantear profundamente el programa y hacer ajustes y modificaciones sustanciales que permitan al alumno realmente ser asesorado, orientado, informado y conducido conforme a las estrategias y lineamientos contemplados en el Programa de Tutoría Académica.

#### *¿Qué propondrías para mejorar el Programa de Tutoría Académica en la Facultad?*

En esta pregunta se dan propuestas de mejora en dos sentidos, tanto para el tutor, como para el tutorado. *Primero*, para los docentes es necesario abrir la posibilidad de elegir si se quiere participar o no en el programa de tutoría, muchos tutorados exponen que sus tutores tienen que participar por gusto y por ganas de ayudar a los alumnos, no por los créditos o puntos que se les otorgan. De manera que los alumnos solicitan mayor responsabilidad de los tutores para que cumplan con su función, requiriendo más sesiones de tutoría, pero de calidad.

*Segundo*, se exige mayor compromiso de ambos lados como piedra fundamental para que el programa funcione; que entre los dos exista interés por participar, cuyo interés se vea reflejado en destinar tiempo y espacio para poder reunirse, compartir dudas, sugerencias e inquietudes de las

diferentes temáticas que se abordan en tutoría, ya sean de tipo académicas y/o personales. Toda vez que un tutor que decide participar en el programa, se compromete a contribuir a la formación de mejores universitarios, a partir de capacitación y actualización para que sepa informar con certeza a los tutorados.

*Tercero*, dando por hecho que existe el compromiso entre ambas personas, se entendería que hay respeto y reciprocidad, y por ende, atención más adecuada, no limitada a desempeñar aspectos sólo por cubrirlos. Por ejemplo, algunos encuestados sugirieron que son necesarias más sesiones porque las que llevan no agotan sus requerimientos, lo que va en función del trabajo con su tutor, ya que cuando éste se compromete con el estudiante conoce sus necesidades, orientaciones académicas y puede asesorarlo de mejor manera. Es por ello que exigen atención personalizada abarcando horarios matutinos y vespertinos.

*Cuarto*, para hacer eficiente el sistema de tutoría es preciso considerar que tanto el tutor como el tutorado deben contar con la suficiente información y capacitación. En el caso del tutor para instruir mejor a los alumnos; aunque algunos manifestaron estar satisfechos con el trabajo y forma de conducir; sin embargo, notan deficiencias en cuanto al manejo de información pues desconocen algunos temas fundamentales para la formación y orientación de sus tutorados. Se exige también que los mecanismos de control y evaluación de los tutores funcionen realmente como lo que son, medios para identificar deficiencias y corregirlas. Para la eficiencia, se recomienda que cada tutor tenga menos tutorados para que pue-



da prestar mejor atención a sus necesidades académicas y personales.

Realmente, son muchas las personas que expresaron opiniones diversas, aportando ideas que se considera, son buenas para lograr un mejor funcionamiento del programa de tutoría. Algunos comentarios van dirigidos a la falta de explotación de recursos y medios reales que permitirían hacer del programa un mejor sistema. Una de las herramientas es la aplicación de cuestionarios y entrevistas para evaluar la eficiencia y eficacia de dicho programa, debido a que servirían como mecanismos de control y medición de satisfacción de necesidades tutoriales. Asimismo, se pide que estas dudas, comentarios, molestias y agradecimientos hacia el sistema, no se queden en el papel, sino que exigen soluciones profundas que conduzcan a un mejor desarrollo académico, profesional y humano de las personas involucradas, tutor y tutorado, considerados uno de los pilares y objetivos del programa.

Algunos estudiantes consideran debería desaparecer el programa, otros elegir a su tutor; sin embargo, el SITA es una herramienta de apoyo fundamental para llevar el registro y control del programa. Solicitan mayor disponibilidad de tiempo de los profesores para atenderlos, que exista un horario bien establecido para las reuniones de tutoría y que sean más frecuentes, proponiéndolas semanal y obligatoriamente. Dar una mayor difusión y capacitación a los tutorados de lo que es el SITA ya que no muchos lo conocen o saben utilizarlo. Tener un lugar específico para localizar a los tutores, y que éstos

envíen correos informativos sobre actividades académicas y culturales a sus tutorados para que puedan participar en los eventos. Sancionar a los tutores incumplidos para que realicen bien su trabajo. Concretizar las actividades de tutoría trabajando a través de metas a largo, mediano y corto plazos.

Son muchas las sugerencias que los tutorados realizan para mejorar el programa de Tutoría Académica en la Facultad, las cuáles serán tomadas muy en cuenta para elaborar una propuesta viable y que dé respuesta a sus necesidades reales.

Los comentarios adicionales al cuestionario que realizaron los encuestados fueron pocos. Sin embargo, representativos en cuanto a contenido, pues sugieren que los tutores solo tengan máximo 5 tutorados; sepan de todos los programas de estudio para que puedan orientarlos y asesorarlos de manera adecuada; que solamente elijan a los tutores que sí tengan ganas de ayudar y realmente quieran cumplir con su función. Al SITA le hacen falta componentes y proponen que la selección de materias sea a través de Internet para hacer la tutoría más ágil y que verdaderamente resuelvan los problemas, sin ser soluciones parciales.

## NOTA

- <sup>1</sup> Los datos fueron proporcionados por el Área de Control Escolar de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales en el mes de abril de 2009 y corresponden a todos los alumnos inscritos en ese periodo.

**BIBLIOHEMEROGRAFÍA**

- Arnaiz, Pere y Sofía Isús (2008), *La tutoría, organización y tareas*, Barcelona, Biblioteca del Aula, Graó.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (2002), *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento de las Instituciones de Educación Superior*, México, Serie Investigaciones.
- Gómez Collado, Martha E. (2005), *Análisis del Programa de Tutoría Académica de la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública desde la perspectiva de los Estudios para la Paz*, en tesis de maestría, Toluca, México, UAEMéx.
- (2008), “La tutoría desde la perspectiva de la Educación para la Paz”, en Cortés Romero, Edith *et al.* (Coord.), *Comunicación, educación y cultura de paz*, México, Miguel Ángel Porrúa, UAEM-FCPYS.
- López Calva, Martín (2006), *Una filosofía humanista de la educación*, México, Trillas.
- Programa de Tutoría Académica del Plan flexible de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales* (2008), Toluca, México, Universidad Autónoma del Estado de México.
- Monge Crespo, Concepción (2009), *Tutoría y orientación educativa*. Nuevas competencias, España, Wolters Kluwer.
- Romo López, Alejandra (2005), *La incorporación de los Programas de Tutoría en las Instituciones de Educación Superior*, México, Colecc. Documentos, ANUIES.
- (2001), *Orientación psicopedagógica y calidad educativa*, Madrid, Pirámide.
- Sanz Oro, Rafael (coord.) (2009), *Tutoría y Atención personal al estudiante en la Universidad*, Madrid, Síntesis.
- Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) (2001), *Manual del tutor de la UAEM*. Proinsta, Toluca, Secretaría de Docencia, Dirección de Desarrollo del Personal Académico.