

Evaluación de la actividad tutorial en una institución de educación superior

Caso: DAMR-UJAT

Jorge Mendiola-Campuzano*, Maricarmen Pimienta-Ordoñez, Ana Cruz-Gómez, Alejandro Alpuche-Palma y Fernando Vera-Quiñones

División Académica Multidisciplinaria de los Ríos
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
Tenosique de Pino Suárez, Tab.; México

[jorge.mendiola*, alejandro.alpuche, fernando.vera]@ujat.mx; [mary17aug23, karencruzgo]@gmail.com

Abstract— The tutoring is an effective instrument to improve educational quality in higher education institutions; however, its evaluation by students and teachers is necessary. In the present work, was carried out the evaluation of the perception of the tutoring program in an Academic Division, for this, two institutional instruments were used, which were adapted and applied to 42 tutors and 217 tutors. According to the analysis of the results obtained, it was found that the perception of the program is efficient for both tutors and tutors and there is satisfaction with the services provided by the institution; however, there are areas of opportunity that need to be addressed to improve the mentoring program.

Keyword— *Perception, Satisfaction, Students, Teachers, Tutorings.*

Resumen— La tutoría es una herramienta eficaz en la calidad educativa de las instituciones de educación superior; sin embargo, para mejorarla, es necesaria su evaluación por parte de alumnos y profesores. Por ello, este trabajo realizó la valoración de la percepción del funcionamiento y operatividad del programa de tutorías en una División Académica, para lo cual se utilizaron dos instrumentos institucionales que fueron aplicados a 42 tutores y 217 tutorados. De acuerdo con los resultados, se observó que la percepción del programa es eficiente para tutores y tutorados; en general, existe una tendencia de satisfacción con los servicios proporcionados a través de la tutoría; no obstante, existen áreas de oportunidades que requieren de estrategias para mejorar el programa de tutorías.

Palabras claves— *Percepción, Satisfacción, Alumnado, Profesorado, Tutorías.*

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la educación enfrenta un panorama complejo, ya que los individuos están obligados a mejorar su desempeño en los diversos contextos sociales; así mismo, las condiciones afectivas, motivacionales, cognitivas y actitudinales, son exigencias en un mundo de competencias, lo cual involucra una formación holística que suma elementos y rasgos humanísticos, mismos que deben interpretar la realidad social de las personas. Frente a este panorama, es fundamental determinar la conceptualización de la formación integral en los escenarios educativos latinoamericanos, en donde aún prevalecen modelos mecanicistas e instruccionales, lo que se traduce en que las instituciones releguen el accionar de la educación del alumnado como un ente social [1].

Así, desde la década de los 90's, las instituciones de educación superior divisaron la necesidad de incorporar modelos de competencias, con la finalidad de centrar el aprendizaje del alumnado en la adquisición de competencias durante su formación profesional; es decir, habilidades y capacidades académicas y humanísticas que le permitan a cada estudiante, obtener una formación integral que mejore su actuación en la sociedad y se refleje en una mayor calidad educativa por parte de las instituciones educativas [2, 3].

No obstante, la educación y la docencia tradicional gravitan en torno al protagonismo del docente, lo que se traduce en que la enseñanza sea el objeto principal de atención y esfuerzo institucional. Contrariamente a esto, las tendencias educativas actuales desplazan a la enseñanza y al docente, siendo el punto central el aprendizaje y los estudiantes, ya que la perspectiva constructivista del conocimiento enfatiza los procesos cognoscitivos del individuo, siendo el principal protagonista en su formación educativa [4, 5].

Al tratar de referenciar el proceso enseñanza-aprendizaje en las instituciones educativas, un gran número de docentes lo describen como un simple proceso para la transmisión de enseñanza; sin embargo, hoy en día, la adquisición de conocimientos no solo depende de los saberes y experiencias que aporte el profesor, sino que se debe sumar a ello, las habilidades, capacidades y experiencias del estudiante, mismo que debe concientizar que el aprendizaje es dinámico, por lo que el procesamiento para el entendimiento, es una acción multidireccional [6].

En la actualidad, la calidad educativa ha cobrado vigencia y preocupación, ya que es considerada la base primordial en la transformación de la sociedad, por lo que se requieren herramientas y fundamentos teóricos para reconstruir el concepto de calidad y así, traducirlo en estrategias prácticas y reales en los sistemas educativos [7]. Por otra parte, la educación superior enfrenta el desafío de la profesionalización y la innovación, mediante modelos educativos basados en competencias, los cuales deben estar basados en una formación orientada al logro y al desempeño del ámbito profesional; no obstante, la universidad no debe limitarse a formar solo académicamente, sino que debe considerar la formación humanística para el logro de una formación integral del estudiante [8].

De este modo, la educación superior debe tener un impacto positivo para el desarrollo de toda sociedad, debido a la responsabilidad asumida por los diversos actores involucrados, para percibir las expectativas de los diversos actores sociales, con respecto a la formación de sujetos como agentes de cambio. Además, se espera que la educación superior favorezca para el desarrollo de modelos e iniciativas que permitan una mayor equidad de oportunidades, movilidad, promoción escolar y formación laboral, lo cual brinde respuestas a los retos que las recientes crisis económicas han exhibido a nivel mundial. Por lo tanto, este cambio en la educación debe enfocarse en la formación de personas, en base a la reestructuración de las sociedades actuales [9, 10].

Por otra parte, debido a los avances científicos y la nueva economía global, es necesario que los individuos adquieran nuevas competencias, particularmente humanísticas y profesionales; por tanto, es esencial la formación de actitudes, conocimientos y habilidades en el docente y el estudiante, para afrontar las nuevas exigencias y requerimientos que demandan las sociedades del conocimiento, las cuales otorgan un valor distinto a la acción de limitarse a transmitir información [11].

Es por ello que en los sistemas educativos, un aspecto a resaltar es que cada alumno no se pierda entre la multitud de una educación masiva, por lo que se hace necesario ayudarlo a desarrollar sus habilidades y capacidades, sin olvidar que es probable que su desempeño sea influenciado por diversos factores personales, los cuales afectarán de manera positiva o negativa, sus actitudes hacia las actividades académicas y por ende, sus logros profesionales; por ello, para que en una institución educativa el modelo de competencias sea efectivo, debe enfatizar en el desarrollo socio-emocional de cada alumno, así como en su desarrollo cognitivo [12].

La educación superior en México debe innovar sus modelos educativos, a fin de contar con una nueva visión y paradigma en la formación del alumnado, donde se fomente una atención personalizada de éstos y le permita combatir los índices de reprobación, rezago y deserción escolar, lo cual se vea reflejado en una mejora de la eficiencia terminal [13].

Las instituciones educativas de nivel superior en México no están exentas a las nuevas exigencias que demanda la globalización; principalmente, las competencias, por lo que el principal reto en esa

innovación educativa debe fundamentarse en los procesos de enseñanza y aprendizaje [14]. Debido a los acontecimientos suscitados a finales del siglo XX e inicios del XXI, en los contextos científicos, políticos, religiosos y culturales, se demandan cambios en los sistemas educativos, los cuales deben orientarse a modelos que respondan a las necesidades de las sociedades del conocimiento y la globalización, siendo una prioridad para mejorar calidad de vida de la humanidad; es decir, la educación es el fundamento para promover el progreso de las sociedades, partiendo de los aspectos sociales, económicos, políticos y culturales [15].

Por ello, en todo contexto educativo es primordial la promoción de acciones que apoyen al alumnado, con la finalidad de retenerlos y facilitar su progreso en la educación formal, siendo la actividad tutorial una opción asertiva para la atención individualizada de cada estudiante, además de integrar la actividad docente y mejorar las capacidades y habilidades propias de cada alumno, lo que favorece su inserción en los sistemas educativos, potencializa su aprendizaje e identifica factores que provocan desmotivación en su trayectoria académica [16].

La función principal de la tutoría radica en que representa una respuesta educativa para las necesidades de los alumnos, ya sea de forma individual o grupal, orientada para contribuir al desarrollo de cada individuo, de manera que aprendan a aprender, aprendan a hacer y aprendan a ser; así, la tutoría es un derecho del alumnado que permite mejorar la calidad educativa y aporta en su educación, asesoramiento, formación y desarrollo [17].

Además, la tutoría representa una labor continua, sistemática, interdisciplinar, integral y comprensiva, la cual conduce a la autorientación. Por esta razón, los actores involucrados en los procesos educativos (docente, administrativos e institución), deben ofrecer a sus estudiantes un ambiente adecuado, donde exista respeto y tolerancia, con la finalidad de que los alumnos adquieran las herramientas necesarias para alcanzar una formación integral, considerando no solo la formación académica, sino también su formación humanística [18].

Como consecuencia, las labores del tutor deben enfocarse al diagnóstico, contar con la información oportuna que requiera el tutorado (trámites, becas, servicio social, etc.), así como de asesoramiento, por lo que el tutor, es necesario para el tutorado, ya que es su punto de referencia que relaciona al alumno con la institución y con los docentes que forman parte de ella; de este modo, en los programas universitarios de formación de tutores, se tiene visualizada la necesidad de acompañamiento del alumno a través de un tutor y ambos deben poner de su parte para que la tutoría se realice en un ambiente empático [19, 20, 21].

Con la implementación de un *Programa de Tutorías* en las instituciones de educación superior, se analizan sus efectos y se orienta para que el tutor ubique, asesore, gestione y acompañe al alumno en su proceso de formación profesional, con la finalidad de recibir una formación integral y para estimular en él, la capacidad de aprendizaje. Así, la tutoría comprende un conjunto sistematizado de acciones educativas de carácter académico y humanístico que brinda el tutor al tutorado, a través del acompañamiento personalizado, durante su vida universitaria; con ello, se mejora el rendimiento, se resuelven problemas escolares y personales del alumno, se fomentan los hábitos de estudio y de trabajo, así como de otros aspectos importantes con respecto a la educación y la pedagogía [22, 23, 24, 25].

No se debe olvidar que en los sistemas educativos, la afectividad y emociones deben considerarse como una condición básica para el desarrollo de la personalidad, ya que fortalecen el proceso continuo y permanente del desenvolvimiento de competencias emocionales y se valoran como elementos fundamentales para el desarrollo integral del estudiantado, el cual es parte de su capacitación para su calidad de vida, su capacidad de comunicación, el aprendizaje para resolver conflictos, tomar decisiones, planificar su vida, elevar su autoestima, incrementar su capacidad de flujo y desarrollar una actitud positiva ante la vida [26, 27, 28].

Es recomendable dar mayor atención durante el primer año universitario, ya que es cuando los estudiantes experimentan intensamente la transición, donde enfrentan diversas rupturas y al reto de adaptarse a nuevas situaciones. En los siguientes años, si se desarrolló un ambiente de confianza entre el tutor y el tutorado, será más fácil identificar las necesidades que pueden ratificar o rectificar decisiones trascendentales en la vida del alumno; de hecho, los mayores porcentajes de abandono escolar o deserción de los estudiantes, se presenta durante el primer año de la formación universitaria [29, 30, 31].

Así, la tutoría es una estrategia preventiva y formativa para que el tutorado curse con éxito sus estudios durante su vida universitaria y si llegase a presentarse una situación problemática, entre el tutor y el tutorado puedan analizarla, a fin de tomar la mejor decisión y tratar de resolver de la mejor manera posible cualquier problema presente en la vida del tutorado; por ello, la tutoría es considerada instruccionalista, así como una guía de acompañamiento del tutor con su tutorado durante su formación académica y humanística [32, 33].

El ejercicio de las tutorías ha demostrado ser una herramienta eficaz a medida que ha inducido el trabajo individual y colectivo en las instituciones de educación superior en donde se ha implementado con éxito, debido a su orientación personalizada del tutor y el tutorado, siendo beneficiado el estudiante en su desarrollo académico, mejorar sus hábitos de convivencia social y su imagen personal. También le proporciona al alumnado a cubrir con éxito sus metas académicas, personales y profesionales [34].

Asimismo, es una labor pedagógica enfocada a beneficiar a los estudiantes, obteniendo apoyo de los docentes en situaciones de carácter académico, a fin de generar un modelo educativo que fortalezca el proceso de enseñanza-aprendizaje, de manera individual y colectiva, siendo una parte primordial de cualquier modelo educativo que contemple la integración de conocimientos, procedimientos, valores y actitudes coordinadas [35].

Cabe señalar que la actividad tutorial es una necesidad reconocida en las instituciones educativas, misma que se centra a la atención de los alumnos, por lo que debe incorporarse desde una perspectiva analítica e institucional, lo que conlleva un enorme reto para replantear los objetivos, el sentido y los alcances de la tutoría; así mismo, se debe evitar que las tutorías se conviertan en programas burocratizados, incurran en simulación y que los jóvenes universitarios vean en ellos una camisa de fuerza, un trámite más que cumplir; por ello, la importancia de ser evaluados para aplicar medidas correctivas y de mejoramiento [36, 37, 38].

Particularmente, en el año 2000 se iniciaron los trabajos para la implementación del *Programa Institucional de Tutorías* (PIT) en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), como una estrategia de apoyo al Modelo Educativo Flexible, el cual está basado en la formación integral del estudiante. Para iniciar este proyecto, se formaron comisiones de profesores de cada División Académica, mismos que fueron capacitados y se estableció la estructura organizacional para asegurar su funcionamiento y operatividad. Así, el PIT de la UJAT cuenta con una misión, visión y objetivos muy claros, así como un marco normativo, contextual y conceptual. Así mismo, se analizan los índices de deserción, aprovechamiento, rezago, eficiencia terminal y la distribución de matrícula, lo que permite realizar un plan operativo desde el nivel institucional, así como el divisional, con la creación de una Comisión Institucional de Tutorías, y once Comisiones Divisionales [39, 40].

Con lo anteriormente expuesto, se puede decir que en todo contexto universitario, la actividad tutorial es preponderante y factible de mejorar, ya que desempeña un rol muy importante en la formación del alumnado y la contribución del profesorado hacia el programa de tutorías, por lo que es necesario monitorear mediante la evaluación, la percepción del ejercicio tutorial por parte de los actores involucrados (estudiantes y docentes), siendo el caso particular del presente trabajo en la División Académica Multidisciplinaria de los Ríos (DAMR) de la UJAT, todo ello con la finalidad de generar la información oportuna en cuanto a su operatividad y funcionamiento.

Para mejorar la calidad educativa del estudiante, en la DAMR-UJAT se considera a la tutoría una estrategia primordial, la cual corresponde con la nueva visión de la educación superior, ya que es un instrumento que potencializa la formación integral del alumnado, con una visión humanista y responsable frente a las necesidades y oportunidades de desarrollo de la sociedad, por lo que la inclusión de modelos educativos centrados en el alumno y hacia la orientación del aprendizaje, son requisitos indispensables en la transformación de la sociedad.

Además, existe muy poca información con respecto a la evaluación de la actividad tutorial y su impacto en los sectores educativos; particularmente, la DAMR-UJAT no cuenta con estudios que le permitan conocer sus fortalezas y áreas de oportunidad para redireccionar y ajustar el programa de tutorías, de acuerdo con las necesidades de los participantes (alumnos, profesores, personal administrativo) para que con ello se logre un impacto significativo en la formación de los estudiantes.

Por lo anteriormente descrito, este trabajo tuvo como objetivo realizar un análisis sobre la percepción que tiene el alumnado y los docentes con respecto a la actividad tutorial que se desarrolla en la DAMR-UJAT; con ello, no solo se obtuvo un diagnóstico del programa, sino que además, se conocieron sus fortalezas y áreas de oportunidades, para proponer alternativas que apoyen, fomenten y mejoren la formación integral de los estudiantes, sin dejar de lado la atención de sus necesidades, ya que éstas inciden de forma directa o indirecta en el proceso de aprendizaje y en su desempeño académico. Así mismo, es importante considerar que los programas de tutorías fueron diseñados como una herramienta de apoyo para el alumnado para su formación académica, humanística y profesional, por lo que sus objetivos deben estar bien definidos, programados y coordinados, de acuerdo con las labores del docente, ya que tanto las tutorías como la docencia, inciden en la formación integral de los estudiantes.

II. METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación fue orientado para evaluar la percepción del desarrollo de la actividad tutorial por parte de los tutorados (alumnos) y los tutores (docentes) mediante el PIT, mismo que está implementado y en operación en las instalaciones de la DAMR de la UJAT, la cual está ubicada en el Km 1 de la carretera Tenosique-Estapilla, colonia Solidaridad, en la ciudad de Tenosique de Pino Suárez, Tabasco; México.

El enfoque de la presente investigación fue de carácter descriptivo-cuantitativo, para determinar la percepción de los docentes y el alumnado con respecto al ejercicio de la tutoría que se realiza en la DAMR-UJAT, de tipo no experimental, ya que no intervinieron en los hechos el manejo de variables que inciden en la percepción de los tutores y tutorados con respecto a las acciones tutoriales desarrolladas en la DAMR. A su vez, este estudio fue de corte transversal, ya que la aplicación del instrumento solo fue en un periodo de tiempo (febrero-agosto de 2019), sin realizar un registro a lo largo del tiempo.

Para su realización, se llevaron a cabo tres etapas, las cuales se describen brevemente a continuación:

1. Investigación documental. Abordó la búsqueda de información concerniente al tema, con la finalidad de contextualizar y conceptualizar la tutoría, así como su desarrollo y operatividad en la DAMR-UJAT.

2. Estudio del arte. Se realizaron entrevistas informales y formales con el responsable administrativo del PIT en la DAMR-UJAT a fin de conocer la normatividad vigente, la asignación de tutores, el número total de tutorados y tutores en la DAMR, las capacitaciones, eventos y actividades relacionadas con el PIT. Además, se validaron y aplicaron los dos instrumentos institucionales existentes para evaluar la actividad tutorial por parte de tutores y tutorados, respectivamente.

3. Análisis de resultados. Mediante la aplicación de las encuestas, se realizó un análisis de la percepción de la actividad tutorial de la DAMR-UJAT, a través de la evaluación de la misma por parte de los tutorados y tutores del PIT. Así mismo, con los datos obtenidos, se caracterizaron las condiciones y situaciones actuales del PIT y se observaron sus fortalezas y áreas de oportunidad.

A. Evaluación por parte de los tutorados

Para conocer la percepción de la actividad tutorial por parte de los estudiantes en el PIT, se aplicó un instrumento institucional desarrollado por la Dirección de Fortalecimiento Académico de la UJAT. Este instrumento tiene el objetivo de determinar la percepción de los estudiantes acerca del PIT, en lo referente a su formación académica y humanística, así como su desempeño escolar; así mismo, permite observar la relación tutor-tutorado y la eficacia en servicios y apoyos que recibe el alumnado a través del programa de tutorías de la DAMR-UJAT.

Este instrumento fue adaptado al contexto para recabar mayor información. De esta forma, el cuestionario se compone de un apartado para obtener datos sociodemográficos (división académica donde estudia, licenciatura cursada, ciclo escolar, género, edad, estado civil, nombre del tutor) y tres dimensiones, con un total de 38 ítems: tres de opción múltiple de respuesta, 18 con una escala Likert de cuatro puntos que va desde *Siempre*, *Algunas Veces*, *Casi Nunca* y *Nunca*, seis con una escala de frecuencia que va de *Muy Favorable*, *Favorable*, *Poco Favorable* y *Nada Favorable*, así como de 11 preguntas abiertas. A continuación, se describen de manera más puntual, cada una de las dimensiones y su estructuración:

1. *Participación*: Esta dimensión cuestiona aspectos relacionados con el involucramiento por parte del tutorado en el PIT y los beneficios que ha obtenido a través del programa, estando conformada por tres preguntas con escala de Likert de cuatro puntos (*Siempre*, *Algunas Veces*, *Casi Nunca* y *Nunca*).

2. *Programa Institucional de Tutorías*: Esta dimensión evalúa al PIT, desde la normatividad, servicios, eventos, gestiones y apoyos que se le brindan a los tutorados por parte de la persona responsable a nivel Divisional, así como aspectos relacionados con el desarrollo y funcionamiento de las tutorías. Tiene un total de seis ítems con escala Likert (*Muy Favorable*, *Favorable*, *Poco Favorable* y *Nada Favorable*), una pregunta abierta y una de opción múltiple con valoración (*Muy Bueno*, *Bueno*, *Regular*, *Malo*, *No Solicitado*).

3. *Desempeño del tutor*: Determina la funcionalidad y trabajo del tutor con el tutorado; es decir, la atención recibida y los apoyos que obtiene el tutorado por parte de su tutor, estando conformada por 15 ítems con una escala de frecuencia Likert (*Siempre*, *Algunas veces*, *Casi Nunca*, *Nunca*), dos reactivos de opción múltiple y tres preguntas abiertas.

Para la aplicación del instrumento, se solicitó su revisión al Comité Divisional de Investigación de la DAMR y su aprobación a la directora de la DAMR-UJAT. Posteriormente, se acondicionó un espacio (Sala de Educación Abierta a Distancia) para que los alumnos participantes pudiesen responder el cuestionario en un ambiente que no condicionará sus respuestas. La aplicación del cuestionario se hizo de manera presencial y formal, asegurando la confidencialidad de la información recabada.

Es importante señalar que, en la actualidad, la DAMR-UJAT oferta un total de siete programas educativos (Ingeniería en Acuicultura, Ingeniería en Alimentos, Licenciatura en Administración, Licenciatura en Derecho, Licenciatura en Enfermería, Licenciatura en Informática Administrativa e Ingeniería en Informática Administrativa), con un total de 973 alumnos inscritos en el ciclo escolar Febrero-Agosto de 2019, de donde se obtuvo la muestra poblacional. Debido a que la licenciatura de Ingeniería en Informática Administrativa cuenta con solamente 31 alumnos inscritos, se realizó un censo en este programa educativo y en las otras seis licenciaturas, la muestra se estratificó de forma aleatoria

(31 alumnos de cada una), esto con la finalidad de obtener datos más confiables; de esta forma, la población encuestada fue de 217 alumnos (22% del total matriculado).

B. Evaluación por parte de los tutores

Para determinar la percepción del ejercicio desarrollado en tutorías por parte de los docentes participantes en el PIT, se aplicó un instrumento institucional desarrollado por la Dirección de Fortalecimiento Académico de la UJAT, el cual tiene el propósito de conocer aspectos de la formación y desempeño de los tutores, detecta fortalezas y oportunidades de este programa para retroalimentarlo y coadyuvar a las decisiones que han de tomarse para su mejora continua.

Este instrumento fue adaptado al contexto, contando con tres dimensiones y un apartado en donde se incluyeron preguntas para obtener datos sociodemográficos (género, edad, grado de estudios, antigüedad, estado civil, categoría).

Generalizando, el cuestionario se conforma de 41 ítems: cuatro son de opción múltiple de respuesta, 29 cuentan con escala de Likert de cuatro puntos, de los cuales, 22 tienen una escala de respuesta que va desde *Siempre*, *Algunas Veces*, *Casi Nunca* y *Nunca*, mientras que las otras siete con escala de respuesta que va de *Muy Favorable*, *Favorable*, *Poco Favorable* y *Nada Favorable*, así como de ocho preguntas abiertas. De manera más puntualizada, las tres dimensiones y la estructuración del instrumento son como a continuación se describen:

1. *Formación tutorial*: Esta dimensión busca obtener datos de la formación que ha recibido el profesor para desarrollar su actividad tutorial, siendo conformada por tres preguntas de opciones múltiples y una pregunta abierta, para que el tutor describa su formación como tutor, tipo de capacitaciones que ha recibido o requiere para mejorar la actividad tutorial y su actuación como tutor.

2. *Desempeño del tutor*: Evalúa el desempeño del tutor dentro del Programa Divisional de Tutorías, se compone de 12 ítems, todas ellas con escala de frecuencia Likert (*Siempre*, *Alguna vez*, *Casi Nunca*, *Nunca*). Esta dimensión determina si el tutor conoce los derechos y obligaciones que tiene acorde con el PIT; de igual forma, identifica si el programa aporta la información suficiente y pertinente del tutorado para que el tutor pueda realizar su actividad tutorial.

3. *Programa Institucional de Tutorías*: Esta dimensión se compone de 19 ítems, donde 10 de estos presentan una escala de frecuencia Likert (*Siempre*, *Alguna vez*, *Casi Nunca*, *Nunca*), siete reactivos más con una escala Likert que va de *Muy Favorable*, *Favorable*, *Poco Favorable* y *Nada Favorable*, una pregunta abierta y una más de opción múltiple. En esta dimensión se le cuestiona al tutor las dificultades identificadas de su parte con respecto a la implementación del PIT; así mismo, esta dimensión sustenta cómo el docente evalúa al PIT; por ejemplo, si en la División Académica se planifican las actividades de tutoría, cómo califican los tutores los procesos del PIT por parte de los responsables, así como si el programa cuenta con las herramientas necesarias para su desarrollo y funcionamiento.

Para la aplicación del cuestionario y la recolección de los datos, se solicitó la revisión del instrumento por parte del Comité Divisional de Investigación de la DAMR, así como la autorización de la División Académica para su aplicación. De este modo, la aplicación del cuestionario se hizo de manera formal y presencial, para lo cual, se habilitó un espacio confortable (Sala de Posgrado de la DAMR) con todo lo necesario para la comodidad de los tutores, con la finalidad de que las respuestas que dieran no tuvieran ninguna influencia y respondieran de forma sincera en cada uno de los ítems del instrumento. Además, se garantizó el manejo confidencial de la información de cada docente participante.

Fueron censados todos los profesores activos en el PIT con el instrumento antes descrito, debido al tamaño de la población (46 docentes de la DAMR) y solo fueron excluidos los docentes que gozaban de

año sabático (cuatro profesores de tiempo completo), por lo que la población censada fue de 42 tutores, llevándose a cabo la recopilación de datos durante el ciclo escolar Febrero-Agosto de 2019.

C. Evaluación de la información recabadas

Una vez aplicado el instrumento, los datos obtenidos fueron concentrados en una hoja de cálculo Excel®, con la finalidad de analizar las respuestas de tutores y tutorados; de igual forma, los resultados más sobresalientes fueron graficados con el programa Excel®. Además, se enlistaron las áreas de oportunidades detectadas para que puedan ser mitigadas o mejoradas para el buen desarrollo de las tutorías.

También se valoró el total de satisfacción por parte de alumnos y docentes, mediante el cociente de la sumatoria de las valoraciones hechas en cada uno de los ítems que conforman cada instrumento utilizado entre el número de cuestionarios aplicados; dicho en otras palabras:

$$\text{Grado de satisfacción} = V/N \quad (1)$$

Donde:

V= La sumatoria de la valoración en cada uno de los ítems que conforman el cuestionario.

N= Número de cuestionarios aplicados.

III. RESULTADOS

De acuerdo con los datos obtenidos a través de las encuestas, a continuación se presentan los resultados más sobresalientes con respecto a la percepción de los alumnos y docentes sobre el funcionamiento y operatividad del programa de tutorías en la DAMR-UJAT.

A. Percepción de los tutorados sobre las tutorías

En la dimensión de *Participación*, se planteó la valoración del alumnado con respecto a su intervención en el programa de tutorías, si comprenden con claridad su papel como tutorado, si les ha favorecido el PIT en su formación profesional y que tan satisfechos están con las actividades realizadas en tutorías. El 43% respondieron tener clara y bien definida su intervención, además expresaron que les favorece en su desempeño escolar; 38% comentaron tener cierta claridad en su participación y apoyo en su desempeño escolar, el 14% tienen poca claridad y definición del programa y su apoyo en su formación académica y 5% no tienen clara ni definida su contribución, ni les ha favorecido en sus estudios. Los encuestados mencionaron que los apoyos que más les han beneficiado para su desempeño académico son las asesorías académicas o cursos remediales, círculos de lectura, así como su participación en los talleres de cultura, deportes e idiomas. En la Figura 1 se observa el porcentaje de satisfacción que tienen los tutorados con respecto a las actividades realizadas con sus tutores.

Con respecto a la dimensión sobre el *Programa Institucional de Tutorías*, acerca del procedimiento que se realiza para incorporar al alumnado al PIT, las expectativas de los tutorados con respecto al programa, el conocimiento de la normatividad, los espacios utilizados para el ejercicio tutorial, los apoyos brindados por las instancias institucionales, la impresión que tienen de su tutor, los medios de comunicación empleados del tutor y el responsable del programa, así como las gestiones que éstos realizan para apoyar al alumnado. De este modo, el 50% opinan que es muy favorable el proceso que incorpora al alumnado al programa de tutorías y sus expectativas son cubiertas en su totalidad, además

conocen la normatividad del PIT desde el curso de inducción a la universidad (para alumnos de nuevo ingreso), los espacios son cómodos y confidenciales para el ejercicio tutorial, conocen las instancias institucionales de apoyo y la impresión que tienen de su tutor es la idónea; también, señalaron que los medios para comunicarse del tutor y el responsable del programa son eficientes (carteles, trípticos, redes sociales y comunicación directa), así como las gestiones que realizan para apoyar a los tutorados. Sin embargo, 21% de los encuestados no están muy conforme con lo anterior y el 29% está completamente en desacuerdo en lo citado.

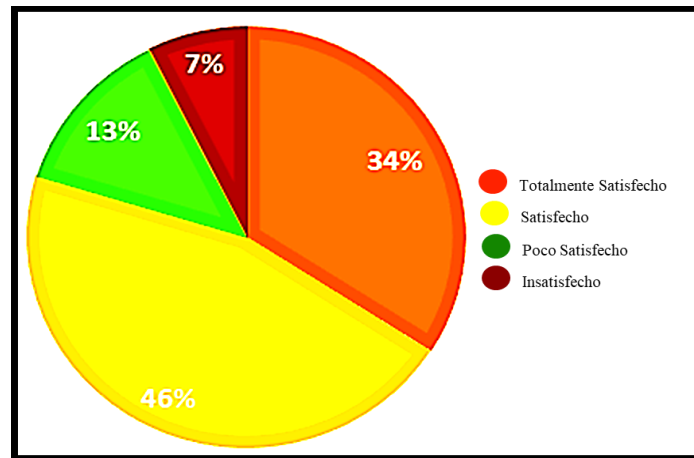


Fig. 1. Satisfacción del tutorado con respecto a las actividades realizadas en tutorías.

De igual forma, se les preguntó si el tutor identifica los problemas y necesidades que requieren y actúan de manera inmediata para brindar el apoyo necesario a los tutorados, observándose una respuesta adecuada por parte de los tutores (Figura 2).

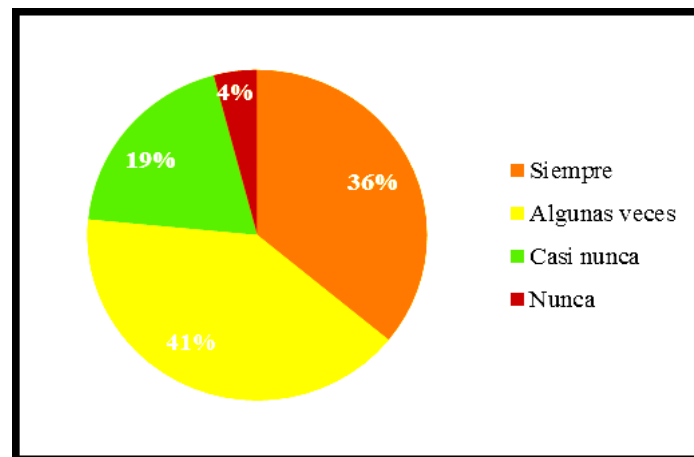


Fig. 2. Capacidad de los tutores para identificar problemas y necesidades de los tutorados.

En cuanto a la dimensión sobre el *Desempeño del Tutor*, al ser cuestionados acerca de si toman acuerdos con el tutor en cada ciclo escolar para planificar las acciones pertinentes que beneficien la formación académica y humanística de los tutorados, la atención que ofrece el tutor, la relación tutor-

tutorado, la canalización oportuna del tutorado cuando lo requiere o solicita, la motivación del tutor, la disponibilidad de atención, el tiempo dedicado al tutorado y la formación del docente para ejercer la actividad tutorial.

Así, el 65% de los encuestados señalaron que siempre toman acuerdos juntos, la atención y la relación ofrecida por el tutor es muy favorable, además de canalizar oportunamente al tutorado cuando se requiere y en todo momento se siente motivado por el tutor ya que la disposición del tiempo y atención se presenta en todo momento requerido, por lo que las actividades tutoriales tienen muy buena operatividad. No obstante, el 21% comentaron que solamente algunas veces se logra lo antes descrito, 9% dijeron que casi nunca y el 5% indican que nunca se vislumbra el desempeño de su tutor.

Otro de los aspectos a conocer fue la opinión de los tutorados con respecto si su tutor asignado debe tener el perfil de estudios de acuerdo a la licenciatura que está estudiando el tutorado, el 59% señalaron que si es importante, ya que el tutor puede brindar mayor apoyo para canalizar oportunamente al tutorado cuando se tienen problemas de alguna asignatura particular de la licenciatura, mientras que el 41% restante indicaron que la actividad tutorial es independiente a la actividad docente, por lo que le es indiferente si cuenta o no con el perfil de la licenciatura.

Al cuestionarles sobre los temas que no han abordados durante las entrevistas con sus tutores, indicaron que todos los temas que han solicitado se han platicado o canalizados por el tutor, aunque algunos no se le han propuesto al tutor por parte del alumnado (Figura 3).

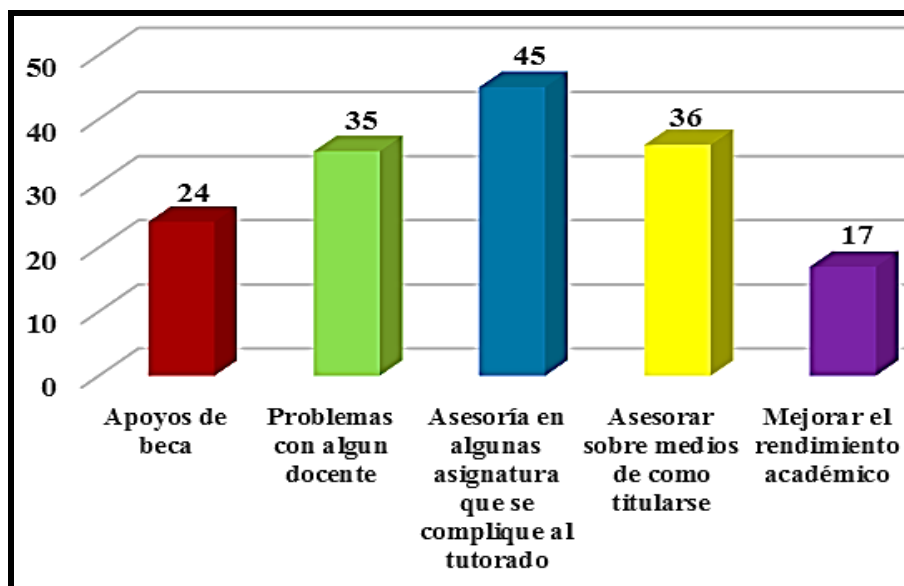


Fig. 3. Información que no ha sido solicitada al tutor por parte de los tutorados.

Asimismo, en los datos de la Tabla 1, se pueden observar las percepciones de los tutorados con respecto a los servicios brindados por parte de la DAMR, tales como: servicios médicos, bibliotecarios, informáticos, talleres deportivos y culturales, así como el consultorio psicopedagógico, observándose que el mejor calificado es el bibliotecario.

Tabla I. Percepción de los servicios otorgados a los tutorados por parte de la institución.

Servicio	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No Solicitado
----------	-----------	-------	---------	------	---------------

Médico	23.9%	21.1%	34.6%	11.1%	9.3%
Biblioteca	42.8%	38.2%	13.4%	5.6%	---
Cómputo	34.8%	38.6%	20.6%	5.5%	0.5%
Deportes	28.65	41.2%	23.5%	5.8%	0.9%
Talleres culturales	29.5%	39.6%	25.3%	5.1%	0.5%
Consultorio Psicopedagógico	22.2%	30.8%	19.3%	14.8%	12.9%

Al preguntarles si recomendarían a su tutor a otros estudiantes, el 80% de los alumnos respondieron que sí lo harían, mientras que el 20% mencionaron que no los recomendarían. También, se les preguntó si han identificado dificultades en el PIT, indicaron que si existen algunas deficiencias (Figura 4), lo que representa una debilidad en el funcionamiento del PIT, debido principalmente a que los horarios de los alumnos, en periodos de exámenes u horarios de clases no son compatibles con los de su tutor, por lo que en muchas ocasiones no asisten a las sesiones de tutorías.

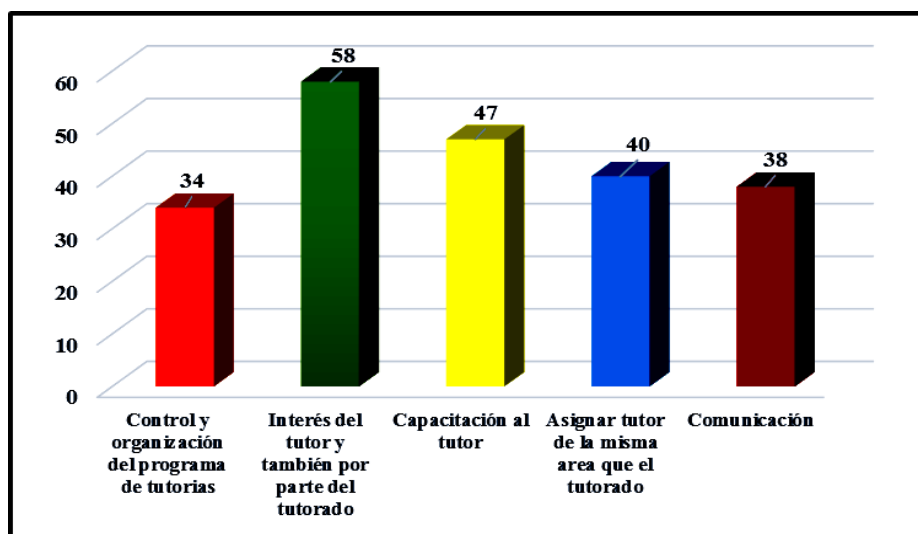


Fig. 4. Dificultades identificadas por el tutorado del PIT de la DAMR-UJAT.

B. Percepción de los tutores sobre las tutorías

En el caso de los tutores, el primer análisis que se realizó fue en la dimensión *Formación Tutorial*, en donde se les cuestionó la capacitación recibida en su formación como tutores, que utilidad ha tenido la capacitación recibida y que necesidades requieren para seguir fortaleciendo su formación dentro del programa, así como el conocimiento de los diversos servicios que otorga la DAMR-UJAT para brindar apoyo a los tutorados. Así, el 27% han sido capacitados mediante cursos, 15% señalaron que tomaron un diplomado institucional y 58% solo recibieron un taller por parte de la DAMR. De éstos encuestados, 11 han recibido tres capacitaciones (diplomado, curso y taller), 12 han recibido dos (curso y taller) y 21 solo han recibido una capacitación (taller).

En este sentido, 55% de los tutores señalaron que han tenido mucha utilidad estas capacitaciones para ejercer las funciones como tutor, 28% manifestaron que de forma regular les ha servido su capacitación, 10% dijeron que ha sido poco útil y el 7% indicaron que no ha sido útil la capacitación recibida. Por ello, el 68% de los tutores mencionaron la necesidad de capacitarse en diversos temas y de manera

continúa para mejorar su función como tutores (Figura 5); no obstante, el 32%, no tienen la necesidad de recibir mayor capacitación.

Sobre el conocimiento de los servicios que brinda la institución para la actividad tutorial, como: servicios médicos, servicios bibliotecarios, servicios informáticos, actividades culturales, actividades deportivas, taller de idiomas y apoyo psicopedagógico, los cuales tienen el objetivo de apoyar el desarrollo profesional, académico y humanístico del alumnado, el 55% conocen todos los servicios brindados a los tutorados, 24% conocen cinco de los servicios ofrecidos, 15% sólo conocen cuatro y el 3% sólo conocen un tipo de servicio brindado a los estudiantes. Esto último es de suma importancia, ya que todos los tutores deben conocer los servicios y las gestiones necesarias para ejercerlos en beneficio de los tutorados asignados; es decir, que los tutores realicen la canalización adecuada a la instancia correspondiente.

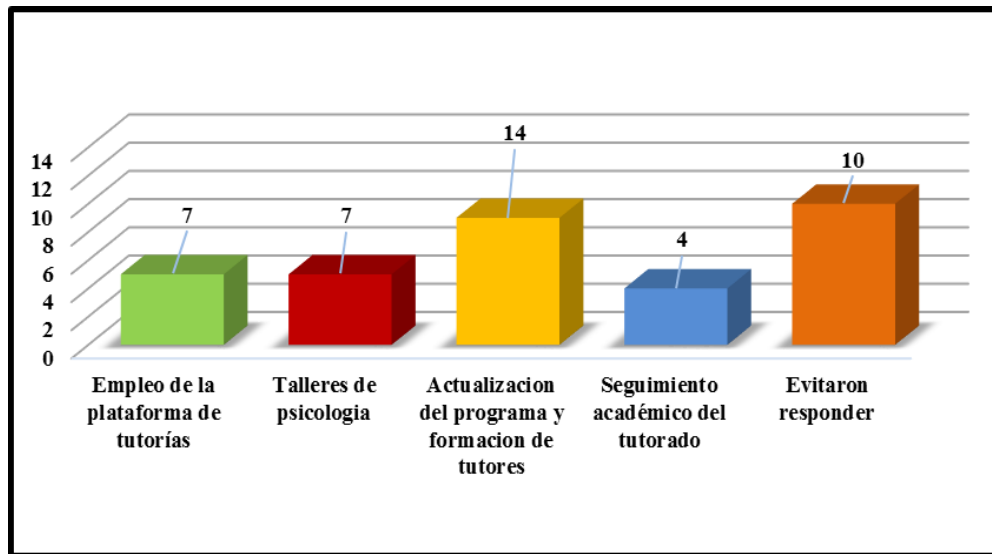


Fig. 5. Necesidades de capacitación sugerida por los tutores para eficientar su labor.

En lo referente a la dimensión sobre *Desempeño del Tutor*, se les cuestionó a los tutores si tienen bien definidas sus funciones que debe desarrollar, un 79% de los docentes mencionaron que tienen muy claro su rol en el PIT, 18% no lo conoce por completo y el 3% manifestaron no conocer con certeza las funciones a desempeñar como tutor.

Se les preguntó a los docentes si conocen la normatividad institucional del programa de tutorías, ya que ésta información les puede ser útil en la orientación del alumnado y del rol que tiene el tutor. El 49% indicaron conocer los lineamientos y utilizarlos en los casos necesarios, 42% los conocen parcialmente, 3% dijo conocer muy poco del tema y el 6% desconoce totalmente la normatividad. Cabe mencionar que en base a los lineamientos del PIT, los requisitos indispensables para que los docentes puedan participar como tutores es que deben ser de base, de tiempo completo y tener capacitación institucional; no obstante, debido a las necesidades de la DAMR, en la actualidad hay dos profesores habilitados como tutores pero que no son de tiempo completo.

Además, se les preguntó sobre el conocimiento de las fases del proceso tutorial que deben desarrollar con los tutorados, desde su asignación, seguimiento y término de sus estudios a través de la actividad tutorial, el 58% de los tutores conocen todo el proceso tutorial, 36% no conocen todo el procedimiento y 6% admitieron desconocer completamente el proceso del PIT.

También, se les preguntó a los tutores si el primer acercamiento que se realizan con sus tutorados es favorable, esta se lleva a cabo en las instalaciones de la DAMR por parte del responsable del programa

Divisional de Tutorías durante el curso de inducción a la universidad, mismo que está dirigido para los alumnos de nuevo ingreso. Un 9% opinaron que el primer encuentro nunca es favorable, 30% señalaron que es poco favorable, el 40% aceptaron que es favorable y solo 21% mencionaron que es muy favorable. De igual forma, el 42% de los tutores señalaron que la primera entrevista con el tutorado de nuevo ingreso es de vital importancia para el desarrollo de la tutoría, 49% comentaron que algunas veces estas entrevistas son satisfactorias y permiten iniciar la acción tutorial, mientras que el 9% restante no consideran de importancia este hecho.

Así mismo, se les cuestionó a los tutores si en cada ciclo escolar elaboran un plan de trabajo para sus actividades tutoriales, con la finalidad de planificar las actividades del tutorado con mayor eficiencia, el 9% dijeron que nunca lo hacen, 18% respondieron que casi nunca, el 40% algunas veces lo realizan y solo el 33% siempre cuentan con una programación; con ello, se evidencia que al no contar con una planificación, las necesidades del tutorado no son cubiertas en su totalidad, ya que la falta de este, no permite prevenir ciertas situaciones y por ende, no se cuentan con acciones que permitan mitigar o resolver la problemática.

En cuanto a la canalización de los tutorados cuando presentan un problema o necesidad y tienen que ser emitidos a alguna de las diversas estancias con las que cuenta la DAMR-UJAT, según el caso particular de cada tutorado, 67% de los tutores mencionaron que, si lo hacen, 30% lo hacen en algunas ocasiones y sólo el 3% nunca lo han realizado.

Al existir una comunicación entre el tutor y el tutorado, es más factible identificar los problemas de aprendizaje que surgen durante la estancia del alumno en la institución, por lo que se les preguntó a los tutores si abordan junto con los tutorados los problemas que pueden ser solucionados o las estrategias de mejora. El 47% de los tutores respondieron que siempre lo hacen, el 50% dijo que solo algunas veces y el resto (3%) dijeron que casi nunca lo hacen.

El contar con la figura de un tutor para el alumno es primordial en la búsqueda de soluciones o estrategias que mejoren su formación profesional e integral; por ello, se les preguntó a los tutores si brindan la confianza necesaria durante el proceso de tutorías, el 85% de los tutores lo realizan en todo momento, 12% lo hace algunas veces y 3% no lo realizan. Al mismo tiempo, se les cuestionó si durante las entrevistas detectan o preguntan a sus tutorados sobre algún problema o necesidad que tengan, el 79% comentaron que en cada entrevista lo hacen, 18% lo hacen ocasionalmente y 3% nunca detectan problemas. A su vez, al cuestionarles si saben reconocer las diversas problemáticas que presentan sus tutorados durante su vida académica universitaria, 33% indicaron que siempre que sus tutorados tienen algún problema, son canalizados a la estancia correspondiente, 64% manifestaron que algunas veces logran identificar los problemas de sus tutorados y solo 3% aluden que no saben identificar los problemas de sus tutorados; en base a esto, se les preguntó a los docentes que tan efectivas son las soluciones o alternativas que brindan a partir del trabajo colaborativo para mitigar o abatir problemas comunes, 12% disertaron ser muy favorables, 37% piensan que suelen ser favorables, 24% comentaron que son poco favorables y 27% indicaron que no son nada favorable.

Por su parte, en la dimensión de *Programa Institucional de Tutorías*, los docentes partícipes en el programa, deben cumplir con diversos requisitos para ejercer la tutoría, pero uno de los más primordiales es la actitud y motivación para el buen desarrollo de las diversas actividades tutoriales; por esta razón, al ser cuestionados, el 15% de los tutores manifestaron tener una gran motivación y actitud para el desarrollo de las tutorías, 43% expresaron que su proyección motivacional y actitud es favorable, 24% indicaron que es poco favorable y 18% indicaron que no es nada favorable su motivación y actitud para desempeñar sus actividades tutoriales.

Con respecto a la aplicación de la tutoría individual o grupal como estrategia de trabajo, 48% respondieron que casi nunca la emplean y 52% de los tutores manifestaron utilizar siempre esta

estrategia con la finalidad de desarrollar un ambiente empático, cordial y de confianza que permita a los tutorados involucrarse de manera más consciente. Así mismo, para ejercer las actividades tutoriales dentro de la DAMR, es necesario contar con los materiales y espacios adecuados; al respecto, el 25% de los encuestados expresaron que con lo que cuentan es muy favorable la actividad tutorial, otro 25% dijeron contar con lo indispensable, mientras que el 50% restante señalaron que son poco favorables, para ejercer la tutoría.

Por otra parte, 38% de los tutores respondieron que el tiempo asignado como descarga laboral para la atención de tutorados es muy favorable, 34% dijeron que solo algunas veces, 19% puntualizaron que casi nunca favorece y 9% señalaron que nunca favorece para su desarrollo tutorial. Al ser cuestionados sobre el establecimiento de las vías de comunicación con sus tutorados, tutores y autoridades de la DAMR, 67% de los tutores manifestaron que en todo momento es muy satisfactoria, 21% comentaron que existe una comunicación útil para el desarrollo de las tutorías y 12% aludieron que casi no se comunican con los diversos actores del programa.

Es importante destacar que para el ejercicio de la tutoría, la DAMR cuente con el Departamento Divisional de Tutorías, el cual es atendido por un responsable administrativo, quien coordina el funcionamiento y operatividad del PIT; por ello, se les planteó a los tutores si el Departamento encargado en la División Académica planifica las actividades que se realizarán durante el ciclo escolar, las cuales están enfocadas a las tutorías, 49% nombraron que siempre se realiza la programación de actividades, 45% comentaron que sólo algunas veces y el 6% dijo que nunca ocurre esto.

De igual forma, se les preguntó a los docentes si han observado que el Departamento Responsable del PIT a nivel divisional, establece estrategias para un buen funcionamiento y operatividad o establece mejoras de manera continua para el desarrollo de las actividades tutoriales, cuyas respuestas se pueden observar en la Figura 6.

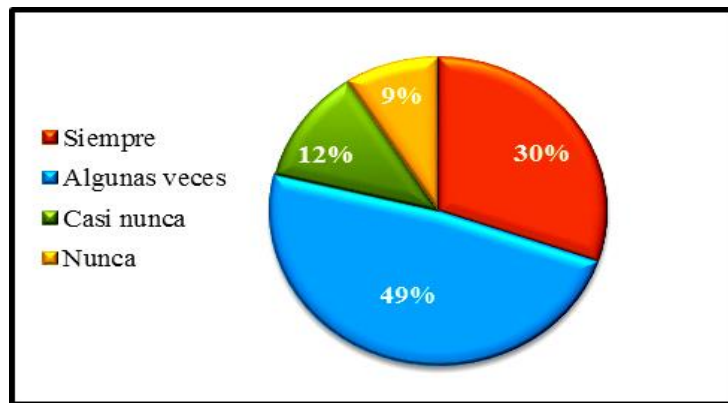


Fig. 6. Percepción de los tutores sobre el establecimiento de estrategias para el PIT.

Al inicio de cada ciclo escolar, el Departamento Divisional Responsable del PIT asigna nuevos tutorados, lo cual, en diversas ocasiones, se les otorgan a los tutores alumnos de otro programa educativo al cual no pertenecen los docentes; en este sentido, se les preguntó si están satisfechos o insatisfechos con la forma de asignación de los tutorados, el 30% señalaron estar satisfecho, 46% algunas veces, 12% no están muy de acuerdo y el otro 12% indicaron estar insatisfechos con la asignación de tutorados por parte del Responsable del PIT.

Otra pregunta elemental que se les hizo a los profesores era en relación si el Departamento Responsable brinda el apoyo oportuno para mejorar el desempeño de los tutorados, ya que esto es uno de los principales objetivos del programa, pues permiten al alumnado realizar de forma correcta y satisfactoria su estancia dentro de la institución; así, el 18% citaron que siempre se cuenta con apoyo

para mejorar su quehacer tutorial, 58% expresaron que en algunas ocasiones, 9% apuntaron que casi nunca y 15% señalaron que nunca se ha mejorado el desempeño del estudiante a través de las actividades tutoriales.

Como es sabido, el estudiantado durante su vida universitaria se forma profesionalmente, para incorporarse al campo laboral; sin embargo, durante su formación pueden presentarse diversas problemáticas para las cuales requiere el apoyo de su tutor para que juntos puedan buscar las mejores soluciones, por lo que la evaluación de la actividad tutorial entre ambos actores es de suma importancia para retroalimentar el PIT, por lo que se les preguntó a los tutores si ellos promocionan esta actividad con sus tutorados y con el Departamento Responsable de Tutorías de la DAMR. Los resultados a esta cuestión se presentan en la Figura 7.

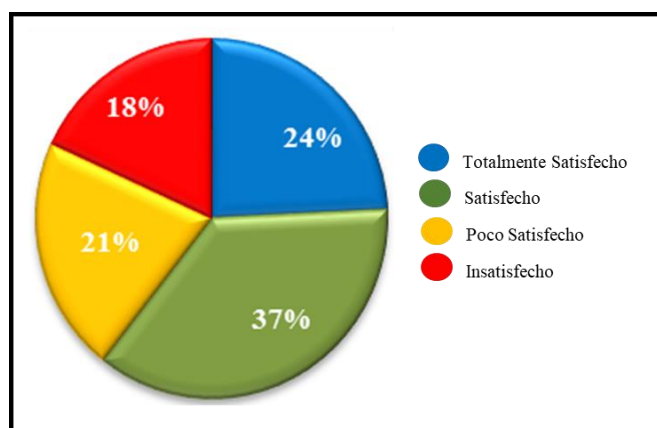


Fig. 7. Evaluación de los tutores y tutorados para la retroalimentación del PIT.

Al mismo tiempo, se les cuestionó a los tutores si por ejercer las actividades tutoriales se les otorga algún reconocimiento, 37% señalaron que siempre existe reconocimiento por parte del Departamento Responsable del PIT, 36% dijeron que algunas veces, 6% indicaron que casi nunca y 21% expusieron que nunca han recibido algún reconocimiento.

A su vez, al cuestionarles sobre las problemáticas que han identificado para el ejercicio de la tutoría, el 50% de los tutores coincidieron en que existen tres factores por los cuales el PIT presenta dificultades para su funcionamiento y operación: no se observa un funcionamiento eficaz, poco o nulo compromiso del tutorado y el sistema para la asignación de tutorados.

El instrumento también consideró la opinión de los tutores con lo referente a los requerimientos necesarios para mejorar el funcionamiento del PIT, tanto a nivel individual como colectiva, entre los cuales se pueden citar:

- ◆ La planeación adecuada y eficiente de las actividades a desarrollar en cada ciclo escolar.
- ◆ Un mayor compromiso y apoyo de las instancias administrativas.
- ◆ Mejorar el compromiso de los tutores.
- ◆ Fomentar la formación de nuevos tutores, así como la capacitación de los tutores que actualmente realizan esta labor de manera permanente.

Por último, al evaluar de forma general el grado de satisfacción del funcionamiento y operatividad del programa de tutorías en la DAMR-UJAT, un 58% los tutorados encuestados están satisfechos, 24% están conformes y el 18% están completamente insatisfechos. En cuanto a los tutores, el 61% mencionaron estar muy satisfechos, 21% se sienten conformes con el funcionamiento y operatividad del PIT y 18% está totalmente insatisfechos.

IV. DISCUSIÓN

Evaluar el funcionamiento de cualquier programa transversal educativo es de suma importancia para las instituciones educativas, ya que a través de estos estudios, se pueden detectar debilidades y fortalezas, por lo que es necesario conocer la opinión de los actores participantes.

Por ello, la tutoría es considerada en la DAMR-UJAT, una herramienta estratégica que permite el acompañamiento, apoyo y canalización del estudiantado por parte de los tutores, quienes, mediante la atención individualizada, apoyan el desarrollo de actividades complementarias y toma de decisiones, que le permiten mejorar su formación académica y humanística. Además, permite la observación de diversas problemáticas que enfrenta el alumno para su resolución en su vida universitaria; con ello, la tutoría representa una actividad primordial en las instituciones de educación superior para la formación de profesionales con mayor calidad académica y humana.

Organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Banco Mundial, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) han mostrado preocupación por las diversas problemáticas que enfrentan en la actualidad la educación superior, tales como: la desigualdad de los sistemas educativos a nivel regional, estatal, nacional e internacional; la falta de accesibilidad de los sujetos a una educación profesional, la falta de pertinencia y calidad de los programas; deficiencia en la gestión académica y escaso financiamiento; incipiente promoción del autoaprendizaje; modelos educativos rígidos; reducida diversificación de la oferta educativa; porcentajes elevados de deserción escolar; empleo de métodos tradicionales de enseñanza; entre otros, los cuales constituyen retos y compromisos para el sistema de educación superior [41, 42].

Los resultados presentados muestran que el PIT de la DAMR-UJAT, si bien está funcionando adecuadamente, los tutorados y tutores han manifestado que se requiere mejorarlo para obtener mayor efectividad en su funcionamiento y operatividad. Si bien los tutorados tienen una buena relación con sus tutores, éstos han manifestado que en diversas ocasiones el alumnado no cumple con los compromisos del programa y la parte normativa no tiene medidas correctivas que permitan eficientar las labores tutoriales. Por su parte, algunos tutorados han manifestado tener problemas para localizar a su tutor o no se tiene una buena comunicación con ellos, por lo que es necesario que se genere mayor compromiso por parte de los docentes participantes en el programa de tutorías.

Además, es de suma importancia mejorar la función de las tutorías mediante la incorporación de nuevos docentes al PIT, así como la capacitación permanente de los tutores activos, a fin de que se pueda impulsar un mayor compromiso, su papel que tienen dentro del programa y el manejo del alumnado de manera eficaz.

Si bien el grado de satisfacción por parte de los estudiantes encuestados sobre el programa de tutorías en la DAMR-UJAT, tiende a ser positivo (58%), se requiere mejorar el ejercicio tutorial, ya que alguna parte señaló que se sienten conformes (24%) y un 18% están completamente insatisfechos. Esto mismo fue observado en la opinión de los tutores, ya que el 61% comentaron estar muy satisfechos con el programa, pero el 21% sólo están conformes con el funcionamiento y operatividad del PIT y 18% están totalmente insatisfechos. Por ello, es necesario efectuar periódicamente la evaluación del programa de tutorías para proponer estrategias que permitan mejorar su operacionalidad y funcionamiento.

Diversas instituciones de educación superior han realizado el diagnóstico y la evaluación de sus programas de tutorías; de esta forma, se han realizado mejoras para el desarrollo de las labores tutoriales tales como: la capacitación permanente de los tutores, la programación anual de las actividades y eventos a desarrollar, el trabajo colectivo entre tutores y administrativos, el mejoramiento de los espacios físicos, dinámicas motivacionales para mejorar la relación tutor-tutorado, oferta académica para la asesoría académica, la activación de mentores, entre otras [43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54]. Si bien muchas de ellas se desarrollan en las labores tutoriales de la DAMR, es necesario replantear nuevas estrategias que tengan como consecuencia eficientar el funcionamiento y operatividad del programa de tutorías; para que con ello, el tutor vea reflejada su labor de forma satisfactoria mediante la formación integral de sus tutorados para de esta manera cumplir con las labores tutoriales de manera exitosa.

Por todo lo anterior, es primordial que para elevar la calidad educativa, es necesario mejorar los procesos educativos y la formación del alumnado, por lo que el apoyo y atención brindada por parte del programa de tutorías es vital; sin embargo, todos los actores involucrados (alumnos, docentes y administrativos) deben buscar las soluciones pertinentes para solucionar los diversos problemas observados en el funcionamiento y operatividad del PIT, con la finalidad de lograr un mayor desempeño y rendimiento académico del alumno, así como una formación integral real.

V. CONCLUSIONES

Por todo lo anterior, se concluye que el funcionamiento del programa de tutorías en la DAMR-UJAT tiene una buena percepción por parte de los tutorados y tutores, ya que el programa ha permitido brindar los apoyos requeridos de manera oportuna. No obstante, algunos alumnos consideran que la tutoría no tiene ninguna incidencia en su formación profesional y algunos docentes ven a la tutoría como una carga más de trabajo, por lo que es importante capacitar de manera continua a los tutores para sensibilizarlos y ofrecerles herramientas que le permitan mejorar su quehacer como tutor; de igual forma, los alumnos requieren ser sensibilizados y motivados a través de talleres extracurriculares.

Además, se requiere contar formalmente con una jefatura que coordine las diversas actividades a desarrollar a nivel divisional o institucional, crear estrategias para involucrar más a cada uno de los actores (tutores y tutorados), difundir los cursos remediales y asesorías académicas ofertadas en cada ciclo escolar, gestionar mayores recursos para el programa y formar un programa de mentorías que permitan apoyar actividades de carácter académico. También, es importante que se cuente con una mayor comunicación entre los tutores, tutorados y la parte administrativa responsable del PIT, así como su evaluación constante para detectar sus áreas de oportunidad que deben ser mitigadas o mejoradas.

REFERENCIAS

- [1] Tobón, S., Rial, A., Carretero, M. y García, J. (2006). Competencias, calidad y educación superior. Bogotá, Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio, Colección Alma Mater.
- [2] Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2001). La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo: Una propuesta de la ANUIES. CDMX, México: Asamblea General de la ANUIES.
- [3] Díaz, B.A. (2006). El enfoque de competencias en la educación, ¿Una alternativa o un disfraz de cambio? Perfiles Educativos, 28(111), 7-36.
- [4] Bisquerra, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(3), 95-114.
- [5] Robalino, C.M. (2005). ¿Actor o Protagonista? Dilemas y responsabilidades sociales de la profesión docente. Revista PRELAC-UNESCO (Proyecto Regional de Educación para América Latina y El Caribe), 1, 6-23.

- [6] Miranda, T.A. (2006). La mediación del conflicto para la convivencia escolar: Un modelo de educación a distancia. *Apertura*, 6(3), 51-61.
- [7] Ramírez, S.L. (2012). Calidad escolar: Un nuevo ethos escolar. *Educación*, 36(2), 1-21.
- [8] Farías, M.G.M. (2010). Espacios de aprendizaje en educación superior: De la profesionalización a la innovación para la transformación social. *Apertura*, 2(2), 1-9.
- [9] Rodríguez, A. (2007). Las competencias en espacio europeo de educación superior: Tipologías. *Humanismo y Trabajo Social*, 6, 139-153.
- [10] Moreno, O.T. (2009). Competencias en educación superior: Un alto en el camino para revisar la ruta del viaje. *Perfiles Educativos*, 31(124), 69-92.
- [11] Oviedo, G.Y.C. (2009). Competencias docentes para enfrentar la sociedad del conocimiento. *Apertura*, 1(1), 2-11.
- [12] Naranjo, P.M.L. (2010). Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. *Educación*, 34(1), 31-53.
- [13] Miranda, E.J.F. y Miranda, E.J.B. (2012). Reflexiones sobre la calidad de la educación y sus referentes: El caso de México. *Educere*, 16(53), 43-52.
- [14] López, L.S. (2008). Evaluación de la educación superior en México. Enfoques teóricos y compromisos institucionales. Culiacán, Sinaloa; México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- [15] López, L.S. (2012). Fortaleza académica de las universidades estatales en México, expresada en un ranking nacional. *Regional and Sectoral Economic Studies*, 12(3), 141-158.
- [16] Mosca, A., Santiviago, C., Arias, M.A., Bouzó, A., Capurro, F., De León, F., Lujambio, V., Méndez, G., Ramos, S. y Rubio, V. (2011). Tutorías entre pares. Montevideo, Uruguay: Comisión Sectorial de Enseñanza del Programa de Respaldo al Aprendizaje de la Universidad de la República de Uruguay.
- [17] Barberis, F.G.M. y Escribano, R.M.C. (2008). La tutoría en la formación académica y humana de los alumnos en la Universidad San Pablo CEU. *Actas de la XVI Reunión de ASEPUMA y IV Encuentro Internacional de Profesores Universitarios de Matemáticas para la Economía y la Empresa*, 16(1), 37-48.
- [18] Secretaría de Educación Pública. (2011). Programa síguele: Caminemos juntos. Acompañamiento integral para jóvenes. CDMX, México: SEP a través del Sistema Nacional de Tutorías Académicas para la Educación Media Superior.
- [19] Sanz, O.R. (2005). Integración del estudiante en el sistema universitario. La tutoría. *Cuadernos de Integración Europea*, 2, 69-95.
- [20] Cruz, I.R., Echeverría, S. y Vales, J. (2008). Influencia del promedio en el bachillerato y de las tutorías en los porcentajes de aprobación del primer año en una universidad mexicana. *Revista Educando para el Nuevo Milenio*, 15(16), 260-265.
- [21] Durán, G.D. y Huerta, C.V. (2008). Una experiencia de tutoría entre iguales en la Universidad Mexicana de Oaxaca. *Revista Iberoamericana de Educación, Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI)*, 48, 1-12.
- [22] Jiménez, G.Y., González, R.M. y Hernández, J.J. (2001). Propuesta de un modelo para la evaluación integral del proceso enseñanza-aprendizaje acorde con la educación basada en competencias. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa*, 13, 1-25.
- [23] Esteban, M. (2002). El diseño de entornos de aprendizaje constructivista. *RED, Revista de Educación a Distancia*, 6, 1-10.
- [24] Romo, L.A. (2011). La tutoría: Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes. CDMX, México: Dirección de Medios Editoriales de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- [25] León, U.A.P., Risco del Valle, E. y Alarcón, S.C. (2014). Estrategias de aprendizaje en educación superior en un modelo curricular por competencias. *Revista de la Educación Superior*, XLIII (4) (172), 123-144.
- [26] Ferreiro, R.F. (2006). El reto de la educación del siglo XXI: La generación N. *Apertura*, 6(5), 72-85.

- [27] Martínez, O.V. (2006). Fundamentos e implicaciones educativas de la inteligencia afectiva. *Revista Iberoamericana de Educación*, 39(2), 1-11.
- [28] Gargallo, B., Almerich, G., Suárez, R.J.M. y García, F.E. (2012). Estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarios excelentes y medios. Su evolución a lo largo del primer año de carrera. *RELIEVE*, 18(2), 1-22.
- [29] Romero, R., Inciarte, N., González, O. y García, G.N. (2009). Integración educativa: Visión de los docentes en cuatro escuelas venezolanas. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa*, 9, 1-14.
- [30] García, V.A. (2008). La tutoría en la enseñanza universitaria y la contribución de las TIC para su mejora. *RELIEVE*, 14(2), 1-14.
- [31] Vales, G.J., Ramos, E.D. y Olivares, C.K.M. (2009). La función del tutor en ambientes presenciales y no presenciales. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 6(16), 16-19.
- [32] De la Cruz, G., Chehaybar, E. y Abreu, L. (2011). Tutoría en educación superior: Una revisión analítica de la literatura. *Revista de la Educación Superior*, Vol. XL (157), 189-209.
- [33] Sánchez, R.O.B., Paz, G.C., Ancona, A.M.C., Muñoz, G.C.A. y Navarrete, T.M.C. (2015). La percepción de los estudiantes en la División Académica de Ciencias Económico Administrativas en cuanto al Programa de Tutorías. *Revista Global de Negocios*, 3 (3), 77-92.
- [34] García, L.R.I., Cuevas, S.O., Vales, G.J.J. y Cruz, M.I.R. (2012). Impacto de la tutoría presencial y virtual en el desempeño académico de alumnos universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 58(2), 1-11.
- [35] Gómez, C.M.E. (2012). La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, 19(58), 209-233.
- [36] Hernández, M.G. y Douglas, B.L. (2011). Un modelo y un programa institucional de tutoría actualizado para la UANL. *Ciencia UANL*, 14(13), 230-234.
- [37] Aguilar, N.J. (2012). La configuración de la tutoría en la Universidad Tecnológica de Tijuana. *Narrativa Docente*, 15(17), 99-121.
- [38] García, L.R.I. (2012). Impacto del Programa de Tutoría en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora. *REDIE, Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 8(14), 11-23.
- [39] Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (2005). Programa Institucional de Tutorías. Villahermosa, Tabasco: UJAT. 3-56 pp.
- [40] Alcaraz, P.A. (2011). Trayectoria y relevancia de la tutoría en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. *Memorias del V Encuentro Nacional de Tutorías*. Universidad Autónoma de Chiapas. P. 135-147.
- [41] UNESCO. (2005). Educación para todos: El imperativo de la calidad. Informe de Seguimiento de la EPT en el Mundo. París, Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- [42] Vidal, L.M. y Morales, S.I. (2010). Calidad educativa. *Educación Médica Superior*, 24(2), 253-274.
- [43] Instituto Politécnico Nacional (2010). Estrategias de mejoramiento para el logro del objetivo del programa institucional de tutorías en el nivel superior del IPN. CDMX, Mexico: IPN.
- [44] Universidad Politécnica de Pachuca (2005). Programa Institucional de Tutorías: Guía para el desarrollo de las tutorías. Pachuca, Hidalgo; México: Gobierno del Estado.
- [45] Durán, G.D. y Huerta, C.V. (2008). Una experiencia de tutoría entre iguales en la Universidad Mexicana de Oaxaca. *Revista Iberoamericana de Educación, Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI)*, 48, 1-12.
- [46] Badillo, G.J. (2009). La operación de los programas de tutorías en la Universidad Veracruzana y sus efectos en la experiencia escolar. Xalapa, Veracruz: Instituto de Investigaciones en Educación de la Universidad Veracruzana.
- [47] Universidad de Guadalajara (2009). La tutoría académica y la calidad de la educación. Colección Apoyo al tutor. Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara.
- [48] Hernández, M.G. y Douglas, B.L. (2011). Un modelo y un programa institucional de tutoría actualizado para la UANL. *Ciencia UANL*, 14 (13), 230-234.

- [49] García, L.R.I. (2012). Impacto del programa de tutoría en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora. REDIE, Revista Electrónica de Investigación Educativa, 8(14), 21-42.
- [50] Rubio, P.P. y Martínez, J.F. (2012). La acción tutorial desde la perspectiva de los alumnos de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Perfiles Educativos, XXXIV(138), 28-44.
- [51] García, C.M. y Díaz, F.M. (2013). Evaluación del Programa Institucional de Tutorías en la Licenciatura de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Química de la Universidad Autónoma del Estado de México. Tesis de Licenciatura. Toluca, Estado de México: Facultad de Medicina-Química de la Universidad Autónoma del Estado de México.
- [52] Gil, A.A., Martínez, O., Tunnicliffe, A. y Moreno, M.M. (2013). Estudiantes universitarios y calidad del plan de acción tutorial. Revista de Docencia Universitaria, 1, 63-87.
- [53] Castro, C.R.A. (2014). Análisis de las buenas prácticas del tutor universitario: Estudio de caso en la Universidad Tecnológica de Chihuahua, México. Barcelona, España: Universidad de Barcelona.
- [54] Aguayo, Ch.J.C. y Duarte, B.E. (2017). Evaluación del programa de tutorías desde la percepción de estudiantes de una licenciatura en psicología. Memorias del 7º Encuentro Nacional de Tutorías. Guanajuato, Guanajuato. Universidad de Guanajuato. P. 1-12.