

## **EL PAPEL DE LA TUTORÍA EN LA FORMACIÓN INTEGRAL DEL UNIVERSITARIO**

*Sara Lilia García Pérez*<sup>1</sup>

### **RESUMEN**

Las instituciones de educación requieren poner en marcha programas de tutoría para que los alumnos logren una formación integral, sin embargo, el reto al que se enfrentan es cómo llevarlos a cabo.

El objetivo de este estudio consiste en presentar una propuesta para la instrumentación del Programa de Tutoría en las Instituciones de Educación Superior (IES).

La metodología consiste en realizar un diagnóstico y análisis de los problemas presentados por la comunidad estudiantil, con el fin de planear las actividades y atender las necesidades académicas.

Como resultado, se obtiene el programa de tutoría con las estrategias a seguir para atender las necesidades académicas detectadas, dar seguimiento y evaluar las acciones tutoriales.

**Palabras clave:** tutoría, formación, universitario, educación, diagnóstico.

### **ABSTRACT**

The educative institutes require starting tutoring programs, so that students acquire integral education nonetheless, the challenge they face is to put these programs into practice.

The objective of this study is to present a proposal to begin the tutoring program at higher education institutes.

---

<sup>1</sup> Maestra en Auditoría, egresada de la UNAM. Labora en el Centro Universitario UAEM Valle de México y realiza Investigación Educativa y de Teorías de la Administración. Es Profesora-Investigadora y Coordinadora de la Licenciatura en Contaduría.

The methodology consists in making a diagnosis of and analyzing the problems in the student community in order to plan activities and, in this way, pay attention to the academic necessities.

As a result, we obtained the tutoring program with the strategies to follow

to assist the detected academic necessities, as well as follow and evaluate the tutorial actions.

**Key words:** tutorship, formation, university student, education, diagnostic.

## **INTRODUCCIÓN**

La tutoría ha estado presente a lo largo de la historia educativa en la mayoría de los países. En las universidades anglosajonas, se persigue la educación individualizada, procurando la profundidad y no tanto la amplitud de conocimientos. En el Reino Unido, Australia y Estados Unidos, el tutor es un profesor que informa a los estudiantes universitarios y mantiene los estándares de disciplina.

En los Estados Unidos, en Canadá y en algunos países europeos, los centros de orientación en las universidades constituyen instancias de gran importancia en la actualidad. Entre las actividades asumidas por éstos se pueden señalar: la impartición de diferentes cursos acerca de cómo estudiar, de orientación, de elaboración y puesta en operación de programas de higiene mental, apoyados por psiquiatras.

El modelo español de enseñanza superior a distancia desarrollado por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) presenta la figura del Profesor Tutor como el orientador del aprendizaje autónomo de los alumnos. En la Universidad de Navarra y en la Universidad Complutense de Madrid, se establece “el asesoramiento entre iguales”, esta modalidad considera que el profesor universitario, en tanto que es asesor de sus estudiantes, no tiene por qué intervenir en todas y cada una de las necesidades de ellos, ya que algunas pueden o deben ser atendidas por ayudantes de profesor y/o por estudiantes de cursos superiores que se capaciten y se comprometan con la labor de ayudar a sus compañeros de cursos inferiores.

Uno de los modelos tutoriales más conocidos es el implantado desde hace tres décadas por la *Open University*. Esta universidad es una institución de educación a distancia que inició sus actividades educativas en 1971. Es un modelo de tutoría académica y personalizada, muy difundido en el Reino Unido. Los alumnos estudian en forma autónoma los materiales preparados para cada uno de los programas y posteriormente se encuentran con sus tutores para resolver problemas de aprendizaje y recibir sugerencias para las fases subsecuentes.

El sistema tutorial en la educación superior mexicana, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), se ha venido practicando desde los inicios de la década de los cuarenta. Las tutorías se han desarrollado con diferentes intensidades a través del tiempo. Su aplicación se dió inicialmente en el posgrado, particularmente en la Facultad de Química. Desde 1970 en la UNAM, en el nivel de posgrado, el sistema tutorial consiste en responsabilizar al estudiante y al tutor del desarrollo de un conjunto de actividades académicas y de la realización de proyectos de investigación de interés común (ANUIES, 2001: 31-36).

Por su parte, en la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), la actividad tutorial no era desconocida en algunos organismos académicos, desde 1993 fue implementada con características propias en la Facultad de Ciencias de la Conducta, Química y Enfermería, entre otras; vislumbraron desde un principio la importancia del apoyo extracurricular de un tutor en la formación integral del estudiante.

A partir del 2001, en la UAEM se inicia un programa de innovación curricular, de formación rígida a flexible, que consiste en que la educación “se orienta a la transformación de la formación profesional universitaria, de una centrada en campos disciplinarios independientes a una más integral, donde la visión inter y transdisciplinaria para el estudio de los fenómenos completos del conocimiento y de solución profesional sea la constante” (Moreno, 2005: 1).

El propósito primordial de esta transformación es que:

La formación de profesionales responda y se ajuste permanentemente a las demanda sociales y a los avances

científicos, humanísticos y tecnológicos; promueva una formación centrada en el aprendiz, así como la articulación equilibrada del saber (conocimientos), saber hacer (procedimientos), saber ser (valores) que propicien un pensamiento crítico y desarrollen la capacidad de solucionar problemas, tanto en el contexto teórico disciplinar, como en el social (campo real inserción de la profesión), con una visión inter y transdisciplinaria (Moreno, 2005: 8).

Partiendo de esta transformación surge la necesidad de fomentar e implementar “programas de apoyo curriculares, tales como la tutoría y el intercambio académico que fortalezcan la trayectoria escolar del estudiante y su proyectos en otros ámbitos institucionales” (Moreno, 2005: 9).

Con base en lo descrito anteriormente, se manifiesta que en nuestro país la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), impulsa a las Instituciones de Educación Superior (IES), particularmente a las de carácter público, para que pongan en marcha sistemas de tutoría, por medio de los cuales, los alumnos cuenten a lo largo de toda su formación con el consejo y el apoyo de un profesor debidamente preparado.

De acuerdo con los lineamientos establecidos por la ANUIES, en la UAEM “para consolidar una oferta educativa de calidad, se han ideado nuevas formas que constituyen una importante estrategia de apoyo al proceso de aprendizaje; una de ellas es el modelo de flexibilización educativa, que se centra en la atención personalizada de los alumnos” (Díaz *et al.*, 2002: 11). A partir de este modelo educativo surge la tutoría en la UAEM.

Es importante entender como tutoría, la atención y seguimiento personalizado al estudiante universitario. Por su parte, la ANUIES la define como el “... acompañamiento y apoyo docente de carácter individual, ofrecido a los estudiantes como una actividad más de su currículum formativo, que puede ser la palanca que sirva para una transformación cualitativa del proceso educativo en el nivel superior” (ANUIES, 2001: 21).

El programa de tutoría apoya el logro de una formación integral en los universitarios, al “efectuar acciones que permitan atender y formar a los estudiantes en los aspectos que inciden en su maduración personal:

conocimientos, actitudes, habilidades, valores, sentido de justicia y desarrollo emocional y ético” (ANUIES, 2001: 39). Con base en lo anterior, la ANUIES impulsa un aprendizaje sustentado en los principios de formación integral de las personas.

Consecuentemente, para que el programa de tutoría tenga resultados efectivos y se fortalezca el objetivo primordial de lograr una formación integral en el universitario, surge el cuestionamiento ¿cómo instrumentar el programa de tutoría en una Institución de Educación Superior?

La teoría nos describe y fundamenta claramente cómo lograr una educación integral. Sin embargo, en la vida universitaria, los docentes o tutores se enfrentan con la responsabilidad de llevar a cabo la tutoría y a partir de esta actividad, ¿cómo lograr una formación integral en el universitario? El objetivo de este estudio consiste en presentar una propuesta de instrumentación del programa de tutoría en las IES.

Este escrito propone llevar a cabo el programa de tutoría en tres etapas: planeación, instrumentación y evaluación.

La etapa de **planeación** involucra la determinación de objetivos a cumplir y el conocimiento de la situación académica estudiantil mediante un diagnóstico. La etapa de **instrumentación** consiste en apoyar en la búsqueda de soluciones a las problemáticas de los estudiantes a través de actividades dirigidas por el tutor. Y por último, la etapa de **evaluación**, en la que se reconocen los resultados obtenidos y de esta manera se determina si han sido favorables o no, es el periodo en el que se toman decisiones para llevar a cabo acciones preventivas o correctivas.

## **DESARROLLO**

Dos preguntas son importantes ¿cómo instrumentar el programa de tutoría en una Institución de Educación Superior? y ¿cómo lograr una formación integral en el universitario? La respuesta a la primera es el objetivo de este trabajo, porque el programa de tutoría es un valioso apoyo que ofrece una atención personalizada por parte del tutor al alumno, lo cual permite que exista una guía, un acompañamiento, un apoyo para que “los estudiantes no sólo adquieran información, sino que también deben

aprender estrategias cognitivas, es decir, procedimientos para adquirir, recuperar y usar conocimientos” (Estévez y Haydeé, 2002: 18).

En cuanto al segundo cuestionamiento, es importante aclarar que el logro de una formación integral en el universitario es responsabilidad de todos los involucrados en la formación universitaria (profesores, tutores, autoridades, administrativos, padres de familia, entre otros), porque se refiere a “un enfoque holístico e integral, ya que considera tanto el ámbito de los conocimientos, como el de las habilidades, las actitudes y los valores” y todas las personas que intervienen en el proceso de formación educativa aportan, ayudan, complementan dicho proceso (Estévez y Haydeé, 2002: 33).

Por lo tanto, este trabajo propone la instrumentación de un programa de tutoría, con el fin de aportar, mediante la tutoría o intervención de la figura del tutor, un apoyo para que el estudiante durante su trayectoria universitaria logre una formación integral.

## **PRIMERA ETAPA: PLANEACIÓN**

Es importante mencionar que para llevar a cabo la etapa de planeación en cada organismo académico de la UAEM, se ha contado con el apoyo institucional para la detección de necesidades previas en el proceso de tutoría, que es indispensable atender para poner en marcha un programa de tutoría institucional. Esto implica la selección de tutores, formación del claustro, capacitación, seguimiento y evaluación del programa institucional. Este procedimiento se llevó a cabo en la UAEM en diferentes fases:

- Fase I. Introducción al Programa Tutorial Institucional para los docentes que fungirán como coordinadores del ProInsTA<sup>2</sup> en cada organismo y unidad académica.
- Fase II. Conformar y capacitar al claustro de tutores de cada organismo y unidad académica.

---

<sup>2</sup> ProInsTA: Programa Institucional de Tutoría Académica.

- Fase III. Implantar el Programa Institucional de Tutoría Académica en la UAEM. Una vez aprobado el ProInsTA por las instancias correspondientes de la universidad, se procederá a la presentación y difusión ante los organismos y unidades académicas, para que éstos a la vez lo instrumenten de acuerdo a sus necesidades de tutoría específicas.
- Fase IV. Seguimiento del programa, el cual consistirá en la revisión de los reportes que cada organismo presente periódicamente.
- Fase V. Evaluación del programa (Díaz *et al.*, 2002: 14-20).

Una vez descritas las dimensiones institucionales que requiere un programa de tutoría, se aborda su instrumentación en cada organismo académico y la propuesta es iniciar con la etapa de Planeación.

En la primera etapa del programa de tutoría, denominada Planeación, para la comunidad universitaria es pertinente identificar el significado de tutoría, los personajes que intervienen, funciones del tutor y contar con un adecuado diagnóstico de los problemas académicos en la institución superior, esto permitirá una planeación de actividades para atender estas necesidades y cumplir con los objetivos establecidos por la ANUIES para el sistema tutorial.

A partir de la idea de que tutoría es la atención personalizada al estudiante universitario; también es indispensable establecer los objetivos, es decir, lo que se pretende lograr o alcanzar mediante este programa, en este aspecto es recomendable considerar los objetivos establecidos por la ANUIES: de integración, retroalimentación, motivación, desarrollo de habilidades, apoyo académico y de orientación, que a continuación se describen:

**Objetivos de integración:** permitirán al estudiante asumir responsabilidades, fomentar los valores, actitudes y habilidades de integración al ámbito académico.

**Objetivos de retroalimentación del proceso educativo:** la tutoría identificará las dificultades o mejoras posibles en el

ámbito académico y se proponen modificaciones o diferentes alternativas de solución a los problemas detectados.

**Objetivos de motivación:** fortalecer los procesos motivacionales del alumno que favorezcan su integración y compromiso con el proceso educativo.

**Objetivos del desarrollo de habilidades:** fomentar el análisis, interpretación y reflexión en el estudiante a través del desarrollo de una metodología de estudio y trabajo que sea apropiada a las exigencias de la carrera que estudia. Motivar el autoaprendizaje para su desenvolvimiento independiente en su vida profesional, así como fomentar las relaciones humanas para la adecuada integración en la sociedad.

**Objetivos de apoyo académico:** ofrecer apoyo en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas, enseñar el uso de las nuevas tecnologías y fomentar en el alumno interés hacia los conocimientos de vanguardia.

**Objetivos de orientación:** apoyar al estudiante en problemas escolares y/o personales que surjan durante su estancia en la universidad (ANUIES, 2001: 46).

Al apegarse a estos objetivos en el programa de tutoría se logrará una educación integral en el universitario.

Otro beneficio que conlleva este programa es contribuir al abatimiento de los índices de reprobación, rezago y deserción estudiantil e incrementar la eficiencia terminal para mejorar la calidad académica.

Una vez aclarado el significado de tutoría y los objetivos a alcanzar, es necesario hablar sobre los personajes que intervienen en esta actividad: tutorado y tutor.

**Tutorado** es el nombre que reciben los estudiantes universitarios a los que se les ha asignado un tutor.

El **Tutor** es un orientador que asesora y acompaña al alumno durante el proceso de aprendizaje, desde la perspectiva de conducirlo hacia su formación integral, lo que significa estimular



en él la capacidad de hacerse responsable de su aprendizaje y de su formación como un ser humano sencillo, sabio, culto, bueno y feliz; capaz de comprometerse con el mejoramiento de la calidad de vida de sus semejantes (García *et al.*, 2001: 13).

Con base en la definición citada, se puede pensar que todo profesor realiza esta función, sin embargo, el ser tutor implica una mayor responsabilidad, porque es brindar atención personalizada al alumno que lo requiere, es decir, a aquel tutorado que tenga problemas académicos que le afecten en su vida universitaria.

Con respecto a las funciones que lleva a cabo el tutor en este programa, de acuerdo a lo establecido por la ANUIES son:

Apoyar al alumno en el desarrollo de una metodología de estudio y de trabajo que sea apropiada a las exigencias del primer año de carrera, ofrecerle apoyo y supervisión en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas, crear un clima de confianza entre tutor y alumno que permita al primero conocer aspectos de la vida personal del estudiante, que influyen directa o indirectamente en su desempeño, señalar y sugerir actividades extracurriculares que favorezcan un desarrollo profesional integral del estudiante y brindar información académico-administrativa, según las necesidades del alumno... (ANUIES, 2001: 21-22).

Además de las funciones mencionadas, a continuación se enumeran más compromisos del tutor, los cuales son complementarios a los descritos previamente:

**Capacitación, formación y profesionalización continua en el proceso tutorial:** el tutor adquiere la responsabilidad de capacitarse y actualizarse constantemente en el ámbito del programa de tutoría.

**Integración del expediente del alumno, con información referente a su trayectoria académica:** a partir de que al tutor se le han asignado sus tutorados, es importante para esta actividad elaborar un expediente de cada uno de ellos, con el fin de tener un acercamiento individual y dar un seguimiento personalizado a cada uno.

**Impartición de tutoría tanto grupal como individual a los estudiantes:** el tutor tiene la obligación de realizar sesiones individuales o grupales para atender los problemas, inquietudes o dudas de sus tutorados.

**Orientación al alumno sobre los servicios institucionales y estructura académica:** el tutor también orienta a los tutorados sobre su plan de estudios, destaca las características principales de éste: trayectorias, total créditos, créditos mínimos y máximos por semestre, contenido de las unidades de aprendizaje obligatorias y optativas, seriación. Así como los trámites que se tengan que realizar, como el servicio social, prácticas profesionales, acreditación del inglés, e informar sobre diversas modalidades de titulación.

**Diseño de estrategias para cubrir necesidades académicas detectadas:** el tutor al llevar un seguimiento individual de sus alumnos, identifica los problemas académicos a los que se enfrentan, partiendo de esta información, es responsabilidad de éste, planear e instrumentar diversas alternativas de solución a los problemas identificados.

**Seguimiento y evaluación de las acciones tutoriales:** de acuerdo a las estrategias de solución aplicadas por el tutor, éste conoce los resultados obtenidos una vez aplicadas, con el fin de identificar si fueron correctas o no. O en su caso, para establecer medidas correctivas.

**Elaboración y entrega de reportes periódicos en torno al desarrollo del programa:** se elaboran dos tipos de reportes: trimestrales y semestrales. En los reportes trimestrales se dan a conocer los problemas identificados y las estrategias llevadas a cabo para la solución de éstos; así como la descripción del trabajo tutorial realizado. En los reportes semestrales se reportan el número de tutorados reprobados, aplazados y los que han desertado, así como su promedio grupal y por unidad de aprendizaje. Esta información sirve para conocer los índices de reprobación, deserción y rezago. Al comparar estas cifras semestre tras semestre se analiza la tendencia del rendimiento académico, se determina si han aumentado o disminuido los índices de reprobación, deserción y rezago, así como el incremento de la eficiencia terminal, de esta manera, se puede comprobar el beneficio del programa.

**Participación en las reuniones del Claustro de Tutores a las que sea convocado:** los tutores están obligados a asistir a las juntas de tutoría durante el semestre. Estas juntas se realizan para planear las actividades, conocer el avance y determinar el alcance final de las actividades planeadas (UAEM, 2001: 5).

En este escrito se proponen para el programa de tutoría únicamente cuatro de las funciones enumeradas anteriormente, porque se considera que al atender o llevar a cabo correctamente éstas, las otras actividades se encuentran implícitas, es decir, se realizan en forma simultánea.

Las cuatro actividades seleccionadas se encuentran muy ligadas entre sí y son la esencia de la tutoría, porque al llevarlas a cabo se ofrece atención personalizada al tutorado. Las actividades son:

- Impartición de tutoría tanto grupal como individual a los estudiantes.
- Orientación al alumno sobre los servicios institucionales y estructura académica.
- Diseño de estrategias para cubrir necesidades académicas detectadas.
- Seguimiento y evaluación de las acciones tutoriales.

En esta primera etapa, es importante definir en qué momento se aplicarán estas actividades, con la finalidad de definir el camino a seguir. Además de efectuarse un diagnóstico de la situación académica de los tutorados. Este conocimiento de la realidad académica se fundamenta bajo la idea de que no se puede ayudar u orientar a alguien si no se conoce su problema. En este sentido, es importante analizar el punto “identificación y análisis de problemas detectados en la comunidad estudiantil”. A partir de este diagnóstico se llevará a cabo la función: **diseño de estrategias para cubrir necesidades académicas detectadas.**

Las funciones que se efectúan en la segunda etapa de instrumentación son: **impartición de tutoría tanto grupal como individual a los estudiantes y orientación al alumno sobre los servicios institucionales y estructura académica.** Se propone en el punto denominado “programa de actividades de tutoría: modalidades y tipos de intervención tutorial”,

las diferentes formas de actividades tutoriales o una propuesta de diversas alternativas de enfrentar su responsabilidad tutorial.

Finalmente, se propone, para la tercera etapa de evaluación, la función de **seguimiento y evaluación de las acciones tutoriales** mediante la elaboración de reportes específicos.

## **IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE PROBLEMAS DETECTADOS EN LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL**

En este punto se presentan los resultados de un estudio-diagnóstico que se ha llevado a cabo en el Centro Universitario UAEM Valle de México, que tuvo como objetivo principal identificar, durante un periodo de dos años (cuatro semestres), los problemas más representativos de la comunidad estudiantil en una población aproximada de 2 800 alumnos, subdivida en 90 grupos en cada periodo, los cuales fueron atendidos por 85 tutores.

Este diagnóstico se realizó con base en los reportes trimestrales, que identifican los problemas presentados en el grupo y en forma individual, su descripción y número de veces presentados, este reporte o instrumento lo contesta cada uno de los tutores. Cada tutor tiene asignado un grupo, de tal manera que entrega en forma resumida los problemas que ha enfrentado su grupo y reporta el número de sesiones que ha llevado a cabo, además de dar seguimiento a las situaciones informadas.

Además este diagnóstico ha permitido identificar los problemas de la comunidad estudiantil, mediante el registro y análisis de éstos, se reconocen los cinco más comunes en cada uno de los periodos de estudio.

### **a. Primer periodo**

Durante este periodo, en el reporte trimestral se identificaron cinco problemas principales:

- 1. Problemas académicos en el área de matemáticas.** Existe un bajo rendimiento académico de la comunidad estudiantil, que se refleja en el alto índice de reprobación y recurre en las unidades

de aprendizaje de: Cálculo integral y diferencial, Matemáticas aplicadas a la Economía, Trigonometría, Estadística y probabilidad, Econometría, Matemáticas básicas, Matemáticas financieras, Algoritmos, entre otras.

2. **Deficiencias académicas en los alumnos que se logran identificar en diversas formas de comportamiento como:** falta de conocimientos previos (básicos), falta de atención e interés en clases, bajas calificaciones, dificultad en el análisis y elaboración de trabajos, alto índice de reprobación en el semestre anterior que provoca la existencia de alumnos irregulares en el grupo, alto índice de reprobación en el semestre; situación que afecta la seriación de unidades de aprendizaje e induce a incrementar el rezago en el alumno, dificultad en la búsqueda de información, grupos que no tienen el mismo nivel de conocimientos, rezago en actividades de razonamiento que tiene como consecuencia el no saber aplicar sus conocimientos en la vida laboral, falta de hábitos de estudio y deficientes conocimientos del uso de la computadora, entre otros.
3. **Problemas con profesores que se originan por diferentes circunstancias como:** por actitud, repetición de docentes, falta de puntualidad para entregar calificaciones, falta de dominio del programa y baja calidad académica, inconformidad por su metodología y evaluación, inasistencia, imparten un contenido académico diferente al establecido, condicionan su calificación a visitas, no hay maestro asignado, cambio de profesores porque dejan de laborar en la Universidad, descontento con la asignación de profesores, incapacidad por enfermedad del profesor.
4. **Desintegración grupal.** Los grupos a su vez tienen varios subgrupos y existe una división muy marcada, así como falta de compañerismo y solidaridad entre ellos.
5. **Falta de identidad universitaria.** Se refleja en la inmadurez ante sus compromisos universitarios, inasistencia a pláticas de tutoría, solicitud de cambio de turno porque argumentan que es más fácil en la tarde, no participan en eventos institucionales debido a que existe desmotivación hacia la institución.

### **b. Segundo periodo**

En este lapso los problemas que se presentaron con mayor frecuencia en la comunidad estudiantil son:

1. Problemas con profesores.
2. Actitudes de los alumnos.
3. Desintegración grupal.
4. Deficiencias académicas.
5. Problemas en el área de matemáticas.

De los cinco problemas con mayor frecuencia durante este periodo, cuatro son los mismos que se presentaron en la etapa anterior. El único problema que no se repite es el que se refiere a las actitudes de los alumnos, éste se ha detectado por medio de ausencias tardías e inasistencias continuas a clases, problemas de disciplina, actitud pasiva, falta de respeto entre compañeros y hacia los profesores, desinterés y distracción (apatía) en clase, falta de tolerancia, soberbia e irresponsabilidad; no aprovechan oportunidades para actualizarse, conformismo y existe un alto índice en bajas escolares, entre otros.

### **c. Tercer periodo**

Se presentan los siguientes problemas:

1. Problemas con unidades de aprendizaje del área de matemáticas.
2. Actitudes de los alumnos.
3. Problemas con profesores.
4. Problemas con otras unidades de aprendizaje y deficiencias académicas.
5. Problemas personales.

En esta ocasión se enlistan seis tipos de problemas, debido a que en el número cuatro se abordan dos, que han tenido la misma frecuencia de grupos. En este periodo nuevamente aparecen cuatro problemas previamente identificados con mayor frecuencia. Los otros dos que se anexan a esta lista son:

**Problemas con otras unidades de aprendizaje.** Éste se refiere a la obtención de bajas calificaciones en diversas unidades de aprendizaje como: Física, Termodinámica, Química, Macroeconomía, Programación, Inglés, Francés, Bases de datos, Historia económica general, Introducción a la economía, Derecho económico, Módulos de optimización, entre otras.

En cuanto a **problemas personales** comprenden cambios de estado civil del estudiante (casamiento), complicaciones familiares y sentimentales, cambios laborales, cambio de domicilio, dificultades económicas que les impiden seguir en la universidad y por lo tanto ya no se inscriben; uno de los puntos más esenciales es la falta de un proyecto de vida.

#### **d. Cuarto periodo**

Los cinco problemas con mayor frecuencia son:

1. Actitudes de los alumnos.
2. Deficiencias académicas.
3. Problemas con profesores.
4. Problemas con otras unidades de aprendizaje.
5. Desintegración grupal.

En este último periodo nuevamente los problemas con mayor frecuencia son los que ya se habían presentado en los tres periodos anteriores y que ya fueron descritos.

Cabe señalar que en esta investigación la identificación de problemas fue similar en cada uno de los periodos, es decir, su existencia ha sido constante. Desde el primer periodo se identificaron los problemas más comunes, en los otros periodos ya no se encontraron problemas distintos, esta situación se analiza en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Tabla de los principales problemas identificados por el área de tutoría**

Principales problemas	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4
Problemas en el área de Matemáticas	1	5	1	
Deficiencias académicas	2	4	4	2
Problemas con profesores	3	1	3	3
Desintegración grupal	4	3		4
Falta de identidad universitaria	5			
Actitudes de los alumnos		2	2	1
Problemas con otras unidades de aprendizaje			4	4

Fuente: elaboración propia.

En el cuadro 1 se presenta el resumen de los cinco problemas con mayor frecuencia en cada uno de los periodos estudiados y se les asigna el número de problema obtenido, éste ha sido asignado de acuerdo a la frecuencia registrada. Esto significa que el problema que ocupa el primer lugar es el que se ha presentado en la mayoría de los grupos, y así cada uno de los problemas identificados va disminuyendo en el lugar que ocupa hasta llegar al quinto.

Por medio del análisis de este cuadro, se reconocen los cinco problemas que han sido identificados durante los últimos cuatro periodos escolares, esto permite afirmar que los problemas más comunes en una Institución de Educación Superior son:

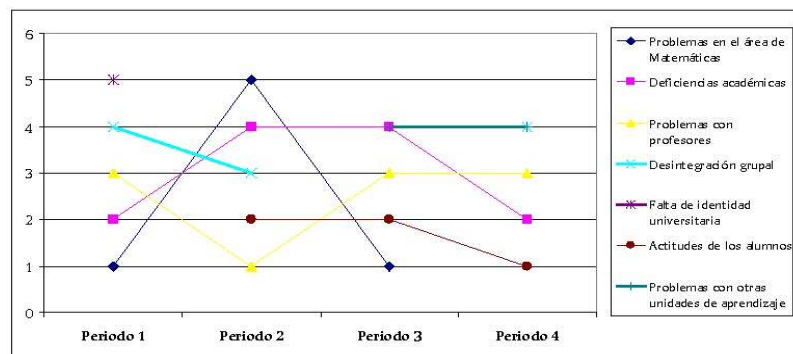
1. Deficiencias académicas.
2. Problemas con profesores.
3. Problemas académicos en el área de matemáticas.
4. Actitudes de los alumnos.
5. Desintegración grupal.



Se les ha asignado este orden con base en el número de ocasiones y lugar que han ocupado en cada periodo, por ejemplo: el problema de deficiencias académicas en el primer y tercer periodos en estudio ocupó el segundo lugar y en el segundo y cuarto periodos el cuarto lugar; esto indica que su presencia es constante. De esta manera, fueron ordenados los cuatro problemas identificados.

En el gráfico 1 se presentan las tendencias de los principales problemas identificados, esto permite realizar un análisis del comportamiento de cada una de las situaciones o dificultades encontradas durante un periodo de dos años:

**Gráfico 1**  
**Principales problemas identificados por el área de Tutoría**



### 1. Deficiencias académicas

La tendencia que ha presentado el problema de deficiencias académicas ha sido repetitiva en los cuatro periodos, su presencia ha sido constante durante los dos años. Por lo tanto, requiere de la inmediata atención del área académica para proponer y establecer soluciones preventivas y correctivas.

## **2. Problemas con profesores**

El segundo problema con mayor frecuencia durante dos años en el estudio son las dificultades que aparecen en la relación docente-alumno. Esta situación presenta una marcada permanencia en los cuatro periodos. En los tres primeros obtuvo el tercer lugar en frecuencia y en el cuarto ocupó el primer lugar. Esta situación requiere la atención inmediata del área académica para establecer los procedimientos de control requeridos.

## **3. Problemas académicos en el área de matemáticas**

El tercer problema se refiere al bajo rendimiento de los alumnos en las unidades de aprendizaje del área de matemáticas. Existe una marcada presencia en dos periodos en donde ocupó el primer lugar de frecuencia y a su vez en otro periodo ocupó el quinto sitio. Sin embargo, a pesar de que no fue mencionado en el último periodo su permanente existencia en la comunidad estudiantil requiere una atención especial para superar esta dificultad en las unidades de aprendizaje del área de matemáticas.

## **4. Actitudes de los alumnos**

El problema que abarca el cuarto lugar es el que se refiere a la actitud o conducta de los alumnos ante los compromisos universitarios. Durante dos periodos ocupó el segundo lugar de frecuencia y en el último periodo de estudio ocupó el primer lugar, por lo tanto ha incrementado su presencia en la comunidad estudiantil. Esta situación requiere la atención inmediata del área académica y tutoría para fomentar una actitud positiva de los estudiantes ante sus compromisos universitarios.

## **5. Desintegración grupal**

El problema que ocupa el quinto lugar es la falta de integración grupal, se percibe que los jóvenes no trabajan en equipo. La desintegración grupal aparece en tres periodos, ocupan en dos de ellos el cuarto lugar y en el otro un tercer lugar.

Cabe hacer mención de dos problemas más que aparecen en el cuadro 1: problemas académicos en otras unidades de aprendizaje (que no pertenecen al área de matemáticas) y falta de identidad universitaria. El bajo rendimiento no sólo se concentra en el área de matemáticas, durante dos periodos esta situación desfavorable ocupó el cuarto lugar en la comunidad estudiantil. En cuanto a la falta de identidad universitaria, únicamente aparece en un periodo de estudio y ocupó el quinto lugar.

Al llevar a cabo este estudio, se ha obtenido como resultado un diagnóstico en donde se identifican los problemas en general de la comunidad estudiantil del Centro Universitario UAEM Valle de México, esto permite tener una visión amplia y, de esta manera, analizar y establecer las estrategias para atender a la población universitaria.

Esta primera etapa da como resultado el diagnóstico, los problemas que enfrenta la comunidad universitaria. Con base en éste los tutores realizan con mayor claridad el diseño de estrategias para cubrir las necesidades detectadas. Además se establecen las necesidades por atender, se definen claramente los temas a abordar, así como los temas de orientación para ayudar e informar a los tutorados, se hace uso de las técnicas y estrategias académicas de la tutoría.

Al final de esta primera etapa, el tutor planea cómo abordar la problemática estudiantil, hace uso de técnicas y apoyos académicos. “Entre las técnicas más utilizadas en los sistemas o programas de tutoría se encuentran: el cuestionario y la entrevista, la observación individual y grupal, así como las sesiones individuales y grupales” (UAEM, 2001: 10).

Así también, se planea utilizar apoyos académicos que son “estrategias que van a permitir a los alumnos desarrollar habilidades y aptitudes académicas propias del perfil de cada programa educativo; los que se consideran más asertivos para apoyar a los alumnos en el ámbito académico” (UAEM, 2001: 11).

## **SEGUNDA ETAPA: INSTRUMENTACIÓN**

En esta etapa se pretenden establecer en el Programa de tutoría las modalidades y tipos de intervención tutorial.

Con base en el diagnóstico realizado se conocen los problemas más comunes y a partir de esta información se establece el programa de tutoría, que tiene como objetivo principal ser una guía para ayudar al tutor a que cumpla con las funciones de: **impartición de tutoría tanto grupal como individual a los estudiantes y orientación al alumno sobre los servicios institucionales y estructura académica**, así como el seguimiento individualizado.

Este documento es una guía y no limita las actividades que se requiera realizar en grupos o tutorados con una necesidad específica. En este programa se proponen diferentes actividades tutoriales o diversas alternativas para los tutores de enfrentar su responsabilidad tutorial, lo cual implica el uso de estrategias para cubrir las necesidades académicas de los estudiantes. De la misma manera, al llevar a cabo o apegarse a este programa se tiene la oportunidad de establecer un seguimiento a las acciones de tutoría realizadas.

Este escrito comprende las modalidades y tipos de intervención tutorial que se propone aplicar dentro de una Institución de Educación Superior, los cuales están dirigidos para cumplir con los objetivos del sistema tutorial establecidos por ANUIES, así como desempeñar con las funciones asignadas a los tutores y disminuir los problemas estudiantiles identificados en el diagnóstico elaborado.

Con la incorporación de las modalidades y tipos de intervención tutorial en la vida universitaria se cuenta con una posibilidad de solución a los problemas académicos, como los altos índices de reprobación, rezago y bajo índice de eficiencia terminal.

Con base en la identificación previa de problemas académicos, se han clasificado las actividades a realizar en cuatro rubros:

1. De diagnóstico y preventivas
2. De atención a problemas cognitivos
3. De atención a valores y actitudes
4. De atención a temas transversales

A continuación se describen cada tipo de intervención tutorial y se presentan las actividades planeadas, así como la metodología de cada una:

- 1. Las actividades de diagnóstico y preventivas** están dirigidas a disminuir los problemas de deficiencias académicas identificadas en el diagnóstico elaborado en la comunidad estudiantil.

Estas actividades requieren que el tutor tenga conocimiento sobre la situación actual académica de los tutorados por medio de los resultados del examen de admisión, en caso de nuevo ingreso. O en otros niveles, mediante los exámenes-diagnóstico aplicados por el profesor. Estos exámenes se aplican con el fin de identificar si el alumno cuenta con los conocimientos previos para la asignatura y los datos obtenidos servirán al tutor para prever los posibles problemas en ciertas asignaturas y poner atención especial a los jóvenes que hayan obtenido bajo rendimiento en algunas áreas de conocimiento. Con base en esta información se podrán planear actividades de asesorías disciplinares, talleres, cursos, equipos de trabajo.

Otro punto que se abarca dentro de las actividades preventivas se refiere a la orientación y conocimiento del plan de estudios, en donde se le proporciona la información curricular de su carrera, perfil de ingreso y egreso de la licenciatura, total de créditos por acreditar, tipos de unidades de aprendizaje: obligatorias y optativas, su contenido y seriación. Dentro de cada periodo se planea que el tutor lleve un seguimiento de cada estudiante, un registro individualizado del avance en el plan de estudios.

Por otro lado, también se imparten pláticas informativas sobre los servicios que brinda la Universidad: talleres culturales, actividades deportivas, servicios de la biblioteca, información de becas, cursos de inglés, entre otros.

En periodos más avanzados, el tutor brinda información a sus tutorados sobre los trámites obligatorios a realizar dentro de su carrera, como: servicio social, prácticas profesionales, así como las diferentes opciones de titulación. Esta actividad cubre los objetivos de integración, retroalimentación y apoyo académico establecidos por la ANUIES.

- 2. Las actividades de atención a problemas cognoscitivos** se refieren en esencia a la atención de problemas sobre el conocimiento. Estas

actividades están dirigidas a disminuir los problemas en el área de matemáticas y en otras unidades de aprendizaje.

Estas complicaciones académicas deben ser detectadas desde el inicio del periodo escolar, por medio de los exámenes de diagnóstico y la comunicación estrecha con los maestros de los grupos de tutoría.

Otra forma de conocer estos problemas, por parte del tutor, es mediante el conocimiento de las calificaciones parciales de sus tutorados. El conocimiento de las calificaciones parciales permite la temprana identificación de los alumnos con bajas calificaciones y establecer medidas preventivas para ellos.

Para brindar solución a los problemas académicos de los tutorados, se planean asesorías de expertos en áreas del conocimiento donde los jóvenes tienen bajo rendimiento escolar. Así como la gestión de cursos de fortalecimiento, coordinación de talleres y equipos de trabajo.

También solicitar trabajos o ejercicios complementarios fuera de clase con acuerdo del profesor de la asignatura. Por otro lado, el tutor debe conocer el origen de los problemas cognoscitivos de su grupo de tutoría, con este dato, él decide si su grupo necesita pláticas o talleres sobre estrategias de aprendizaje, o asesoría personalizada.

Esta actividad cumple con los objetivos establecidos por la ANUIES de retroalimentación, motivación, desarrollo de habilidades, apoyo académico y orientación.

3. **La actividad de atención a problemas actitudinales y de valores** se refiere a la buena disposición del tutorado ante la convivencia y compromisos universitarios, ésta se refleja por medio de su actitud en la universidad. Esta actividad está dirigida a solucionar los problemas de actitud en la comunidad estudiantil, falta de integración grupal y falta de entendimiento con el personal docente. Se imparten pláticas en donde se abarcan temas como: autoestima, comunicación efectiva, también se llevan a cabo dinámicas y los estudiantes exponen sus ideas y sentimientos. Por medio de esta actividad se cumple con el objetivo de integración, motivación, desarrollo de habilidades y orientación.

4. **Las actividades de atención a problemas transversales** van dirigidas a las deficiencias académicas que presentan la mayoría de los estudiantes y que no son exclusivamente de una unidad de aprendizaje, son conocimientos que se ocupan en todas las carreras profesionales. La falta de estos conocimientos provoca un alto índice de población estudiantil que requiere atención en cursos de redacción y lectura, computación, matemáticas e inglés. Al establecer estos talleres se cumple con el objetivo de retroalimentación, desarrollo de habilidades, apoyo académico y orientación.

El programa de tutoría representa las estrategias a seguir por los tutores para atender a la comunidad estudiantil, de igual forma, este documento planea un seguimiento a los problemas identificados.

### TERCERA ETAPA: EVALUACIÓN

Esta etapa se centra en la función de analizar el *seguimiento y evaluación de las acciones tutoriales*. Esta actividad se realiza con base en resultados obtenidos del programa de tutoría.

Se evalúa si los objetivos preestablecidos en la etapa de planeación han sido cumplidos mediante la observación, recopilación de evidencias y calificaciones obtenidas por el estudiante universitario. Tomando en cuenta sobre todo el rendimiento académico del alumno reflejado en las calificaciones obtenidas se analizan el logro de los objetivos planteados en la etapa de planeación para evaluar si se cumplieron:

Para evaluar el logro o no de los objetivos de integración, se valúa si el estudiante es responsable, con valores, actitudes y habilidades de acuerdo al perfil del programa educativo.

**Objetivos de retroalimentación del proceso educativo:** se analiza si el estudiante universitario obtiene mejoras en el ámbito académico, un incremento en su rendimiento escolar, es decir, mejores calificaciones.

**Objetivos de motivación:** se evalúa si el estudiante presenta o ha mejorado el compromiso con el proceso educativo, reflejándose en un rendimiento académico mejor en comparación con los periodos anteriores.

**Objetivos del desarrollo de habilidades:** se observa si el alumno es analítico, reflexivo, si desarrolla una metodología de estudio y trabajo apropiada a las exigencias de la carrera que estudia. Que sea independiente en su vida profesional, así como fomentar las relaciones humanas para la adecuada integración en la sociedad.

**Objetivos de apoyo académico:** se evalúa si el alumno cuenta con apoyo en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas y uso de las nuevas tecnologías. Por lo tanto, ha mejorado sus calificaciones en las asignaturas de mayor índice de reprobación y complejidad.

**Objetivos de orientación:** si el estudiante cuenta con apoyo en problemas escolares y/o personales que surjan durante su estancia en la universidad, esto se reflejará en un rendimiento escolar favorable.

Y finalmente los objetivos alcanzados anteriormente, es indispensable que se reflejan en números, es decir, en el rendimiento académico del alumno universitario, de esta manera se obtiene un análisis de la tendencia de sus calificaciones, y se confirma el apego a estos objetivos si el estudiante incrementa su rendimiento académico.

La evaluación del cumplimiento de estos objetivos se debe reflejar en los índices de la disminución del rezago, de la deserción y el incremento en el índice de eficiencia terminal, al comparar los resultados (calificaciones) obtenidos de un periodo a otro de cada uno de los alumnos.

Cada institución elabora los formatos en donde se pueda identificar por alumno, por grupo, por programa educativo o por generación el comportamiento de estos índices, y de esta manera lograr un comparativo con los otros periodos escolares para determinar si hay cambios favorables o no con el programa de tutoría.

A partir de esta información cuantitativa se toman decisiones para continuar con las mismas estrategias o realizar algunos cambios de actividades.



## **CONCLUSIONES**

Por medio de este trabajo se propone una forma de llevar a cabo el programa de tutoría en las Instituciones de Educación Superior con el fin primordial de lograr una formación integral en el estudiante universitario.

Se propone dividir la aplicación del programa de tutoría en tres etapas, que aunque aparentemente son sencillas de describir, su realización implica un gran esfuerzo, trabajo en equipo, además de un gran compromiso por parte de toda la comunidad universitaria (alumnos universitarios, docentes, tutores, administrativos, autoridades).

Las tres etapas propuestas son: planeación, instrumentación y evaluación. En la etapa de planeación se da un especial énfasis al diagnóstico y análisis de los problemas de la comunidad estudiantil. En este estudio se propone, en primer lugar, identificar y analizar los problemas más comunes en los estudiantes. Una vez identificados y conocidos los problemas que enfrenta el alumno, el tutor busca diferentes alternativas para lograr su solución.

Partiendo de lo anterior, en la segunda etapa de instrumentación, se proponen llevar a cabo varias actividades tutoriales para prevenir, atender y remediar los problemas de los estudiantes, con el fin de lograr y fortalecer una formación integral en el universitario.

Estas actividades propuestas permiten atender y formar a los estudiantes en los aspectos que inciden en su maduración personal: conocimientos, actitudes, habilidades, valores, sentido de justicia y desarrollo emocional y ético.

Y finalmente, en la tercera etapa de evaluación, se pretende comprobar si los objetivos establecidos en la planeación han sido cumplidos, se plasman los resultados obtenidos en reportes y formatos específicos. Mediante la información cuantitativa y cualitativa analizada en esta etapa se conocen los resultados y avances en comparación con otros periodos, de esta manera se toman decisiones sobre la actividad tutorial.

Al llevar a cabo un programa de tutoría, mediante estas tres etapas, se garantiza que realmente se apliquen las estrategias de apoyo para el estudiante universitario y que de alguna manera la tutoría ayude al logro de una formación integral en el alumno.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ANUIES (2001), *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*, ANUIES, México.

Díaz Flores, Martha *et al.* (2002), *Lecturas de apoyo para tutores*, Tomo II, UAEM, Toluca, México.

Estévez Nénninger, Ety Haydeé (2002), *Enseñar a aprender. Estrategias cognitivas*, Paidós, México, D. F.

García y Colomé, Pablo *et al.* (2001), *La tutoría en la Facultad de Ingeniería de la UNAM*, UNAM/FI/COPADI, México.

Moreno Zagal, M. *et al.* (2005), *Bases para el Modelo de Innovación Curricular de la UAEM*, UAEM, México.

UAEM (2001), *Manual del tutor de la UAEM. Programa Institucional de Tutoría*, Dirección de Desarrollo del Personal Académico, Toluca, México.

Fecha de recepción: 22/10/2008  
Fecha de aprobación: 30/04/2010