

## PRÁCTICAS TUTORIALES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UANL.

Sergio Manuel de la Fuente Valdez  
Yolanda López Lara  
María Teresa Cervantes Loredó

### RESUMEN

Fue realizado un estudio relacionado con las prácticas de tutoría por los profesores asignados, en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL, cuyo objetivo general fue conocer la opinión personal de los estudiantes sobre la realización de las prácticas de tutoría y el desempeño de sus profesores, a través de las entrevistas grupales e individuales. Los objetivos específicos consistieron en conocer el nivel de aceptación de la tutoría; determinar la eficiencia de las entrevistas y el nivel de asistencia de los estudiantes a las sesiones de tutoría. Identificar el nivel de su participación en las sesiones individuales y grupales. Conocer el grado de comunicación interpersonal entre tutores y tutorados. Además, diagnosticar el grado de aceptación sobre la posibilidad de llevar a efecto la tutoría en línea.

Es un estudio exploratorio, descriptivo y cualitativo con rasgos cuantitativos. El Universo fue los estudiantes de licenciatura de las facultades ubicadas en el Campus Mederos de la UANL. La muestra fue la Facultad de Ciencias de la Comunicación y la selección de la muestra fueron 250 estudiantes, encuestados al azar de esta dependencia universitaria. El instrumento de medición fue un cuestionario compuesto por 23 preguntas, 14 abiertas, con 4 opciones y 9 preguntas cerradas.

### Principales hallazgos:

Más de la mitad de los estudiantes considera que el servicio de tutoría no es muy necesario y depende de cada quien la medida en que lo necesita. Menos de la mitad afirma conocer lo indispensable sobre este servicio de apoyo académico que ofrece la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL. El número de tutores tenidos en su trayectoria escolar es muy variable y oscila entre 2 y 3. Pocos son los nombres de los profesores que consideran han cumplido al máximo con su función y se han identificado plenamente con ellos, cumpliendo sus expectativas. Aproximadamente la mitad expresa que por diversos motivos, no ha tenido acceso a la información indispensable y no tuvo la oportunidad de tener el adecuado y necesario contacto con sus tutores, quienes a su vez han tenido poca disposición para atenderlos, pues así lo enfatiza. Contrario a lo que se pudiera esperar, más de la mitad no está de acuerdo en la posibilidad de llevar a efecto la tutoría en línea, pues encuentra más desventajas que ventajas.

### Palabras clave:

Tutoría, comunicación interpersonal, entrevista individual, entrevista grupal.

### INTRODUCCIÓN

La tutoría tiene sus antecedentes en las universidades de Estados Unidos y de varios países europeos y se ha practicado principalmente a partir de la cuarta década del Siglo XX. En nuestro país se implementó a partir de las décadas de los cincuenta y sesenta y paulatinamente fue adquiriendo importancia y formalidad en las instituciones de educación superior públicas y privadas. La UANL no fue la excepción y desde la década de los ochenta empiezan algunas muestras incipientes para dar atención personalizada y grupal a los estudiantes universitarios del nivel medio y medio superior. Es a partir de la primera década de este siglo, cuando se formalizan los programas de tutoría en documentos oficiales como la Visión 2012, la Visión 2020, el Modelo

Educativo, El Modelo Académico y varios programas de tutoría quedaron plasmados en documentos que la UANL ha publicado, relacionados con la actividad tutorial en las que estamos involucrados muchos docentes universitarios, estudiantes, directivos y personal administrativo, entre otros.

La práctica tutorial es un término referido a las actividades complementarias de las tareas docentes que desempeña un maestro al presentar a sus alumnos contenidos educativos para que sean asimilados y dominados. La acción tutorial tiene como propósito orientar a los alumnos a partir de un diagnóstico de sus necesidades, aptitudes, estilos de aprendizaje y aspiraciones profesionales.

Actualmente, se concibe la tutoría como una acción que va más allá de estrategias remediales o de apoyo a estudiantes con dificultades académicas, optimizando su desarrollo académico, personal y profesional. Ha tomado importancia en las últimas décadas, debido al auge dado por las autoridades, como consecuencia de los graves problemas derivados de los altos índices de reprobación, de deserción escolar y de la apatía en muchos estudiantes de educación media superior y superior, en todo el mundo. Han sido variados los programas implementados para resolver esta grave situación. Los programas tutoriales han seguido un plan de acción, con secuencias lógicas para su puesta en práctica. Su implementación requiere de procesos administrativos, donde se involucrarán diversas instancias educativas, con la participación de los directores de las instituciones, los profesores, los estudiantes, así como los integrantes del equipo multidisciplinario y los padres de familia.

### JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es necesaria y trascendente porque servirá para valorar el servicio de tutoría y el papel que desempeñan los tutores, en esta importante función social y de apoyo académico a los estudiantes universitarios y sean conocidos y comentados sus resultados para que las autoridades correspondientes de la FCC y del Depto. de Orientación Educativa y Vocacional de la UANL los conozcan y pongan en práctica para próximos semestres las adecuaciones que consideren pertinentes para mejorar paulatinamente este servicio en las preparatorias y facultades de la UANL. Asimismo podrá convertirse en una fuente de consulta para el diseño de programas innovadores de la tutoría, conforme a los nuevos roles de los profesores y los estudiantes.

### METODOLOGÍA

Es una investigación exploratoria, no experimental, descriptiva, cualitativa, con rasgos cuantitativos. El universo fueron los estudiantes de licenciatura de las facultades del Campus Mederos de la UANL. La muestra fue los estudiantes de la licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Ciencias de la Comunicación y la selección de la muestra fueron 250 estudiantes, encuestados al azar. El instrumento de medición fue un cuestionario compuesto por 23 preguntas, 14 cerradas, con cuatro opciones y 9 preguntas abiertas. La confiabilidad y validez del instrumento de medición se realizó así: el cuestionario fue revisado en varias ocasiones para comprobar que todas las variables estuvieran medidas, con dos o tres preguntas, para ello se llevó un control. Asimismo, se aplicó una encuesta piloto, a 35 estudiantes, donde se detectaron varios errores en la redacción de dos preguntas y en dos casos de las opciones, mismos que fueron corregidos. La información se capturó en Excel, previa elaboración de una base de datos.

### Diagnóstico de necesidades de la tutoría

Es necesaria la implementación de programas de la tutoría, pero antes deberán conocerse las necesidades estudiantiles, su origen y situación social, las condiciones de estudios, los propósitos de la orientación vocacional, los hábitos de estudio y prácticas escolares, así como las actividades culturales y de difusión y extensión universitaria. Toda esta información se obtendrá de las encuestas socioeconómicas y de los mecanismos disponibles en las dependencias universitarias. Las decisiones para el diseño e implementación de los programas de tutorías tienen como objetivo principal que los tutores conozcan al máximo las necesidades y circunstancias de los estudiantes, para lo cual necesitan generarse los indicadores básicos del perfil estudiantil y sean conocidos por los profesores.

La elaboración del perfil de los estudiantes se iniciará desde su ingreso a la institución. Son importantes los procesos de selección para recopilar la información, misma que será organizada y puesta en buenas condiciones ante los responsables, principalmente a los tutores y los cuerpos colegiados. El perfil llevará datos generales, antecedentes académicos, escuela de procedencia, rendimiento escolar, formas de trabajo, datos socioeconómicos, conocimientos, habilidades, valores, actitudes, intereses, expectativas, salud, entre otros. Para el conocimiento del perfil estudiantil se requiere de personal de apoyo y algunas acciones son: seleccionar estrategias para establecer el perfil académico y socioeconómico, crear las condiciones óptimas para la implementación del programa de tutoría.

Recomendaciones para la elaboración del programa de tutoría: los exámenes de selección son indicios para conocer a los estudiantes y tener una visión general sobre cómo son. Éstos se aplican por áreas del conocimiento. Es necesario dar a conocer los resultados, dependiendo del área correspondiente se contará con puntos de referencia; dotar a los usuarios de herramientas para que conozcan la trayectoria escolar. Los resultados son necesarios e importantes para establecer paulatinamente el perfil de los estudiantes. Cuando no hay buenos resultados se considera que los estudiantes están en riesgo.

La trayectoria escolar se refiere a la descripción cuantitativa del rendimiento escolar de un conjunto de estudiantes (cohorte), durante su estancia en una institución educativa, desde que inician, hasta que terminan sus estudios. Incluye tasas de ingreso, promoción, retención, reprobación, rezagos y reprobación. Además, relación de ingresos y egresos, conforme al número de ciclos semestrales. La cohorte es el conjunto de alumnos que ingresan a una institución educativa en un mismo periodo, a una misma institución, con una misma finalidad para la obtención de un diploma o grado escolar. Grupo de personas que habiendo obtenido una inscripción, se convierten en alumnos ordinarios, en cualquier modalidad para la obtención de un grado académico (Altamira, 1997).

### **Desarrollo de la práctica tutorial de los profesores**

Ser asesor de tutoría no es una actividad difícil pero sí laboriosa y con muchas responsabilidades, ya que se está trabajando con seres humanos, que tienen altas y bajas en su vida estudiantil, laboral y profesional. La humanista actividad tutorial implica para el profesor con funciones de tutor costos, orden, disciplina, intenso trabajo, tiempo y esfuerzo. El tutor es pieza clave para mejorar las actividades de los estudiantes, cuando se presentan problemas o dificultades, es él quien estará capacitado para resolver satisfactoriamente los obstáculos presentados. La tutoría orienta, guía, enfila a los estudiantes sobre la mejor elección de entre una gama de posibles actividades para la mejor elección de aquellas que les serán útiles para obtener mejores resultados con ahorro de tiempo y energías.

Otra de las funciones del tutor es estar en contacto con la familia y con el cuerpo multidisciplinario para que en conjunto contribuyan a solucionar los problemas académicos, psicológicos y sociales de los tutorados. La práctica tutorial implica ser asesor, guía, orientador, facilitador, consejero, amigo, contribuidor del aprendizaje, entre otras funciones que hacen del tutor un elemento indispensable en la enseñanza y el aprendizaje, en cualquiera de los niveles de la educación, con énfasis en la universitaria. La función tutorial es el ejercicio de las actividades de orientación educativa que realiza un profesor con sus alumnos, acompañado de un equipo multidisciplinario. Es parte integrante y esencial de la educación en general. Este servicio pretende que el profesor obtenga los mejores éxitos, junto con sus compañeros. El tutor ejerce la actividad orientadora más amplia y directa con sus alumnos.

Para De Miguel (1993), la actuación de los tutores será amplia y directa con los estudiantes y su perfil será de responsabilidad y compromiso institucional. Un buen profesional, con saberes especializados y determinadas destrezas que emplea una formación sistemática. Un buen profesional deberá destacarse por sus competencias y poseer una sólida preparación, con una integridad ética que proporcione credibilidad en su trabajo.

(Burgess y Dadmond, 1994), consideran que las actuaciones de los profesores con funciones tutoriales deberán tener una determinación recta, honesta y preocupada por la calidad de sus servicios.

(Gordillo, 1996), destaca que para que un profesor sea un buen tutor se requiere que domine las materias que imparte y que los conocimientos sean transmitidos convenientemente y los conecte

o relacione con intereses de los alumnos. También domina habilidades que le permitan afrontar los problemas, desde diferentes perspectivas. Muchas de las dificultades de los profesores son consecuencia de su falta de habilidades y estrategias básicas para resolverlos. Desarrollar capacidades sociales que le faciliten las relaciones personales con los tutorados y su familia para resolver satisfactoriamente los conflictos.

Díaz Allué (1997) expresa que no basta con la buena voluntad de los profesores tutores, sino que necesitan una sólida formación psicopedagógica.

(Rodríguez Espinar, 1997) asigna al tutor el rol de una agente de cambio con la finalidad de facilitar en la institución educativa y en los estudiantes una organización de calidad, que obliga al tutor a facilitar la comunicación, mejorar el clima de confianza, facilitar el trabajo en equipo, a asumir un liderazgo, a la adopción de estrategias para solucionar los problemas e implicarlo en la toma de decisiones.

Asimismo, este autor enfatiza que la función de la orientación ha de sobrepasar el estricto marco escolar. Que el capital más valioso de una institución educativa son los recursos humanos. Que el concepto de aprendizaje no se hace exclusivamente a los contenidos culturales. La tutela y los derechos individuales de cada estudiante deberán prevalecer ante determinadas situaciones de pasividad.

Para (Coldeway, 1992 y Robinson, 1981), el profesor tutor no podrá ser el mismo que el tutor tradicional pues hay un reconocimiento de muchos intereses por los especialistas en el análisis y discusión de las características de los nuevos tutores. En ese perfil se han de considerar las habilidades y capacitación para el uso de las tecnologías de información y comunicación.

### **Técnicas para la realización de la tutoría**

La Universidad de Colima creó el sistema de Técnicas y actividades de estudio para obtener información relacionada con las percepciones de los estudiantes acerca de las estrategias para favorecer y lograr el aprendizaje. Los alumnos de alto riesgo requieren de un estudio de la personalidad. Se han realizado estudios en nuestro país para dar atención a los estudiantes que tienen problemas de adaptación, bajo rendimiento escolar y discapacidad visual, auditiva o motriz. Existen modelos de cuestionarios con muchas preguntas que incluyen todos los aspectos de la vida académica, familiar y personal. Las escalas de Lickert son empleadas para la evaluación del desempeño de los tutores, con reactivos que comprenden todas las funciones del tutor.

Otras técnicas utilizadas: la escucha activa, la observación, el cuestionario, los test, las sesiones individuales y las de grupo. La escucha activa no es solo oír al otro sino comprender el contexto expresado en el mensaje, decodificarlo, interpretarlo, retroalimentar al emisor, confirmar el sentido del mensaje y dar una respuesta adecuada con una actitud de respeto al interlocutor. La respuesta será adecuada en la medida que cubre una necesidad, duda o interés de los dos interlocutores. Esta escucha activa, es la base para una buena comunicación entre tutor y tutorado.

La observación es muy importante por la que el tutor está al tanto de los hábitos, actitudes, procedimientos, estados de ánimo, dificultades y grado de dominio de contenidos educativos de los estudiantes. Asimismo, determinará los criterios e indicadores que orienten las observaciones para registrarlas y analizarlas. Los cuestionarios proporcionan información rápida y estandarizada y sirven para obtener datos generales y sondear aspectos que indagarán profundamente las entrevistas.

La entrevista es el instrumento más valioso de la tutoría, tanto para profundizar en la información obtenida, como para incidir en los cambios personales, hábitos de estudio y soluciones requeridas por el tutorado. Los test son herramientas muy necesarias, ya que bien aplicados e interpretados, proporcionarán información valiosa sobre aspectos de la personalidad, estilos de aprendizaje, coeficiente intelectual, problemas emocionales y conductuales que apoyarán en las acciones tutoriales.

La tutoría puede ofrecerse en forma grupal o individual. Hay momentos o situaciones en las que es necesario dar información o aplicar cuestionarios y test que no pueden realizarse individualmente y hacerlo en grupo puede ser lo más eficaz, porque inciden problemas comunes

y aprenden la tutoría entre pares. Sin embargo, la atención individual está generalizada porque a diferencia del maestro en el aula, el tutor atiende personalmente las necesidades de sus tutorados, según sus características.

### **Modelos de Tutoría**

El Programa de Tutoría 2012-2020 de la UANL tiene los siguientes propósitos: asegurar la igualdad de oportunidades educativas de buena calidad, fortalecer y consolidar los programas para que contribuyan a la permanencia, terminación y formación integración e innovación académica. Del Modelo Educativo se desprende del Modelo Académico, con sus ejes rectores. Está centrado en los estudiantes. Ejes estructuradores: educación centrada en el aprendizaje. En el eje operativo está la flexibilidad curricular y de los procesos educativos. Ejes transversales: internacionalización e innovación académica. La tutoría contribuirá a que los estudiantes logren aprendizajes significativos y desarrollen competencias metacomunicativas y reguladoras. El Programa Institucional de Tutoría (PIT) en la UANL se remonta al año 2000, a través del Centro de Apoyo y Servicios Académicos (CASA), cuyo objetivo era el de sensibilizar a profesores y estudiantes para lograr mejor los propósitos académicos de ambos (Programa de Tutoría 2012-2020, 2010, UANL).

### **Responsabilidades del PDI 2012- 2020.**

Establecer en las dependencias académicas en el nivel Medio superior y superior esquemas para identificar y atender oportunamente a los estudiantes con capacidades diferentes. Fortalecer los programas de los cuidados de la salud. Establecer esquemas de coordinación. Vinculación del Programa Institucional de tutorías. Fortalecer y cumplir el programa de orientación educativa y vocacional.

En 1999, la Secretaría Académica de la UANL inició el programa de retención y desarrollo estudiantil para proporcionar a los alumnos una atención institucionalizada y formal. La Dirección de Orientación Educativa y Vocacional (DOVE), a partir de 2005, asumió la responsabilidad de organizar la Red Regional Noreste de tutoría y la realización del Primer Encuentro Regional de Tutores. La Misión y Visión del Programa Institucional de tutoría (PIT) es contribuir a elevar la calidad de la educación en el nivel medio superior, superior y en el posgrado y consolidarse como uno de los programas de apoyo más eficientes para la formación integral de los estudiantes (PDI 2012-2020,2012, UANL).

### **Modelo de Tutoría en el Sistema Administrativo de Servicios Educativos (SIASE), UANL**

Existe una coordinación entre la Dirección General de Informática, la Dirección de Orientación Educativa y Vocacional y la Coordinación Institucional de Tutoría, enlazados con la Plataforma SIASE, la cual permitirá a los tutores tener acceso rápido al historial académico de los estudiantes. El coordinador de tutoría de las dependencias podrá analizar la información y con ello tomar las decisiones que considere pertinentes. También podrá monitorear y evaluar el proceso de la tutoría en cada dependencia universitaria. Tienen funciones específicas los coordinadores de tutoría y los tutores de las dependencias. Existe toda una infraestructura y un equipo. Existen programas de apoyo y los participantes tienen variadas funciones. La Dirección de Orientación Vocacional y Educativa (DOVE) es responsable de la coordinación institucional de tutoría y colabora en la mejora de la tutoría. Propone mejoras y coordina las reuniones de todos los actores involucrados.

Los directores de las dependencias universitarias forman parte del Programa Institucional de Tutoría (PIT), así como una parte destacada los docentes, los tutores de las escuelas, los padres de familia, pero sobre todo los estudiantes. Hay nexos con la Dirección General de Planeación y Proyectos Estratégicos. Deberán cumplirse diferentes perfiles: el coordinador de tutoría será de tiempo completo, poseerá habilidades de comunicación y manejo de grupos, tendrá conocimiento del enfoque del aprendizaje por competencias. Los tutores cumplirán con sus responsabilidades y mantendrán las relaciones necesarias entre ellos y los tutorados. Se diseñó un programa virtual de tutoría para estudiantes de intercambio.

Los docentes con funciones de tutores elaborarán planes de trabajo, establecerán contactos armónicos, darán de alta la información en el SIASE. Elaborarán reportes, pondrán mejoras

para el plan tutorial de acción. Propiciarán variados elementos académicos para los tutorados. Estudiantes, docentes, padres de familia, directivos e integrantes del grupo interdisciplinario formarán un todo. La Dirección General de Planeación y Proyectos Educativos (DGPPE) se encargará de planear los cursos para la preparación de los profesores: diplomados en actualización docente, diplomados en formación básica de tutores, diplomados en docencia básica universitaria, diplomado en desarrollo humano. (Manual de Tutoría, UANL, 2007)

### **Visión 2020 de la UANL.**

La UANL en su Visión 2020 considera lograr los siguientes objetivos: consolidar espacios de aprendizaje con gestión responsable, coherencia entre discurso y práctica, esquemas efectivos de planeación, promoción permanente de la sociedad del conocimiento, fomento al equilibrio entre la planeación y aplicación del conocimiento, contribuciones oportunas y con altos niveles de calidad, así como la implementación de prácticas sustentables. Ampliar y diversificar las oportunidades de acceso a la universidad. Asegurar la relevancia y pertinencia de la oferta educativa. Asegurar la igualdad de oportunidades educativas. Incorporar el Modelo Educativo y Académico a los programas de nivel medio y medio superior, así como a los posgrados. Consolidar los sistemas anteriormente citados. Lograr y mantener el bachiderato en el sistema nacional y mantener los planes nacionales de posgrados de calidad (PNPC). Fortalecer y consolidar los programas que contribuyan a la permanencia (tutoría, asesorías, orientación vocacional, inglés, movilidad estudiantil, entre otros.

Otros objetivos: que el 80 % de los cuerpos académicos de cada dependencia estén consolidados. Continuar promoviendo la internacionalización de la UANL. Ampliar y consolidar los programas de promoción, protección y difusión del conocimiento. Construir y consolidar esquemas de vinculación en el sector público, social y empresarial de Nuevo León. Asegurar que la UANL cuente con la infraestructura indispensable. Consolidar la cultura de la mejora continua y de la calidad en todos los ámbitos, así como los esquemas para la gestión, transparente y rendición de cuentas a la sociedad. Esta visión ha dado buenos resultados institucionales.

Hay programas prioritarios para lograr la Visión 2020, como la gestión responsable de la formación, ampliación y diversificación de la oferta educativa, estudios de oferta, formación de profesores y directivos, implementación de los Modelos Educativo y Académico, incorporación en el currículo de contenidos socialmente útiles con atención a estudiantes. Realización de estudios para identificar el perfil de los estudiantes, impartición de unidades de aprendizaje en otros idiomas, fortalecimiento de los programas tutoriales, entre otros. Asimismo, gestión responsable de conocimiento y la cultura, mediante: fortalecimiento de las dependencias de Educación Superior, así como del trabajo inter, multi y transdisciplinario, variadas vinculaciones, ampliación de las oportunidades de acceso al conocimiento, estimulación de la creatividad y el pensamiento crítico.

También, el fortalecimiento de la planta académica: atracción de talentos, formación de profesores, incorporación de profesores de tiempo completo, promoción de trabajo colegiado, redes nacionales e internacionales de colaboración e intercambio; estancias posdoctorales y de profesores, evaluación de la oferta educativa, capacitación de personal en diferentes actividades de evaluación, investigación educativa e institucionalización de la educación, base de datos de egresados, alcances e impacto de la realidad social y certificación de los procesos administrativos.

Además, desarrollo de sistemas en los diferentes niveles: elaboración de los planes de estudio, articulación de los sistemas, incorporación de las escuelas al Sistema Nacional de Bachiderato. Intercambio, vinculación y cooperación académica mediante el fortalecimiento de los esquemas institucionales, de intermediación laboral y servicios asistenciales. Procuración de fondos y de desarrollo económico para el fortalecimiento de la Fundación UANL y la Siembra Cultural, portafolio de organismos nacionales y gestión de recursos. Internacionalización, mediante la ampliación de los programas internacionales, más oportunidades de acceso para participación de la universidad en foros, reuniones, convenciones con la incorporación de la UANL en los rankings internacionales.

Intercambio académico, consejo consultivo, establecimiento de las redes sociales, principalmente. Gestiones institucionales responsables con una institucionalización del plan de desarrollo institucional, esquemas para planear la vinculación, fortalecimiento de los órganos colegiados, nuevos esquemas de la comunicación e interacción, programas de atención integral, sistemas integrales de información administrativa y adecuación del portal de la UANL. Este conjunto de acciones fortalecen a la institución (Visión 2020, 2012, UANL).

### **Plan de desarrollo institucional (2012-2020). Propósitos:**

1.-La consolidación de un espacio público de aprendizaje a través de una gestión responsable, coherencia entre el discurso y la práctica, esquemas efectivos para la planeación, evaluación y vinculación, planeación de la utilidad social, del conocimiento, fomento del equilibrio entre la producción y aplicación del conocimiento, contribuciones oportunas, prácticas sustentables, practica de valores principios y hábitos 2.- Aplicar y diversificar las oportunidades de acceso a la universidad 3.- Asegurar la relevancia y pertinencia social de la oferta educativa 4.- Asegurar la igualdad de oportunidades 5.- Informar sobre el modelo educativo y académico de la UANL en los programas de bachillerato.

6.- Consolidar los diferentes sistemas educativos 7.- Lograr y mantener la incorporación de las escuelas y preparatorias en el sistema nacional de bachillerato 8.- Fortalecer y consolidar los programas que contribuyan a la permanencia y la terminación de los estudios 9.- Lograr que al menos el 80% de los cuerpos académicos de cada dependencia de nivel medio superior y superior estén consolidados o en proceso de consolidación. Son esfuerzos plausibles de las autoridades universitarias.

Estrategias para la implementación de los programas institucionales, como gestión responsable de la formación: Diseño de nuevas acciones educativas y de nuevos programas para actualizar el catálogo de la oferta educativa; ampliar la oferta del programa de la universidad para los mayores en colaboración con otras dependencias, evaluar la capacidad económica de las preparatorias, atender a los estudiantes que están en desventaja, dar continuidad MEyA incorporar, las competencias generales en los planes y programas, certificar a los profesores, gestionar el establecimiento de convenios, enriquecer el modelo educativo, fortalecer las actividades cocurriculares con cursos de información de ética ciudadana, fortalecer la asignatura de inglés y los programas de cuidado a la salud. Todas estas estrategias son sumamente significativas, porque hay mucha apertura para docentes y estudiantes y con ello obtener mejores resultados.

Gestión responsable de conocimiento y la cultura. Aquí se realizarán variadas gestiones para los indicadores como perfil PROMEP, ahora PRODEP, Sistema Nacional de Investigadores (SIN). Aumentar significativamente las mejoras en el nivel superior. Se considera un aumento progresivo en cada año consecutivo. También incluye aumento de profesores capacitados en el Modelo Educativo y Académico, en el diplomado en tutoría y en el número de cuerpos académicos consolidados. Asimismo, aumentar considerablemente los proyectos de investigación, planeación y proyectos estratégicos. Todas estas estrategias y acciones planificadas, de una u otra forma rendirán paulatinamente sus frutos.

Los programas educativos están basados en competencias. Dentro del Sistema Nacional de Bachillerato están plenamente consideradas. Aquí la tutoría académica consiste en el acompañamiento al estudiante, desde que ingresa a la preparatoria o facultad, hasta que termina sus estudios. Estamos en una sociedad del conocimiento y por tanto, la UANL tiene su Programa Institucional de Tutoría. El compromiso de la mejora está en la implementación del nuevo modelo Educativo del cual depende el Académico. El primero, con sus ejes estructuradores, el operativo y los ejes transversales. La tutoría contribuirá a facilitar que los estudiantes logren aprendizajes significativos y desarrollen competencias metacognoscitivas y reguladoras. Son significativas las cifras sobre cómo se realiza el programa de tutorías en diversas dependencias de la UANL.

En 2008 se gestiona el modelo de la tutoría en el SIASE y en 2010 se actualiza. En 2012 se inició el programa Oriéntate, en canal 53 de la UANL. La Visión 2020 y el PDI 2012-2020, consideran a la tutoría como una de sus prioridades. En la actualización de 2013 se define a la tutoría como

la actividad orientadora, dirigida a los estudiantes con la relación –docente tutor, generando un vínculo que propicie la formación integral de los tutorados.

El programa institucional de la Tutoría de la UANL contribuye en elevar la calidad de la educación en el nivel medio superior y superior y se consolida en posgrado y todas las dependencias universitarias participaron en su implementación. En cada una de las etapas del programa se realizaron varias actividades y una de las más importantes fue tener acceso al historial académico de los estudiantes e implementación de talleres, entre otros. También se realizaron diagnósticos de necesidades, se atendieron a pequeños grupos en sesiones iniciales, intermedias y de cierre. Se actualizó el módulo de tutoría en el SIASE, con acceso del tutor a toda la información (kárdex, asistencia, examen del CENEVAL, principalmente).

El Programa Institucional de Tutorías estuvo sujeto a evaluación por cada dependencia universitaria y se detallaron los parámetros de la evaluación (número de estudiantes tutorados, los canalizados al departamento de psicopedagogía, dependencias con departamentos de tutoría. Se creó un departamento de tutoría virtual UANL para estudiantes en intercambio académico. Se desarrolló en etapas o fases, especificando funciones y responsabilidades, el perfil del tutor virtual y la etapa de tutoría virtual en la Plataforma Nexus (Plan de Desarrollo Institucional, 2012, 2020, 2010, UANL)

## **RESULTADOS**

La edad de la mayoría de los estudiantes oscila entre los 18 y 22 años. Muy pocos expresaron conocer lo necesario o suficiente sobre lo que es y representa la tutoría en su vida universitaria. Aproximadamente la mitad expresó que no ha necesitado de los servicios de las prácticas de la tutoría que ofrece la UANL, porque no lo sienten necesario; sin embargo, un 20% expresó que le ha servido mucho la tutoría. La cantidad de tutores que han tenido en su trayectoria escolar es muy variada, pero en promedio, oscila entre 2 y 3, expresando que muy pocos tutores cumplieron totalmente con su función y mencionaron alrededor de 15 de un total de 85 tutores y que con ellos hubo una identificación plena. Otros expresaron que cumplieron medianamente y un bajo porcentaje que definitivamente no ha tenido contacto con ningún tutor.

Respecto a las entrevistas que han tenido con los tutores, generadas en el SIASE, la mayoría ha asistido a las entrevistas grupales, en dos ocasiones, como mínimo por semestre y muy escasos han tenido una entrevista individual. La mayoría casi el 60% considera que en las entrevistas grupales son muchos estudiantes y que el tutor no puede atenderlos a todos en una sesión y en las individuales hay más tiempo y los tutores abordan más de cerca sus problemas, los oyen y aconsejan. Un porcentaje bajo, alrededor del 20% reconoce los beneficios de la tutoría y expresa que los ha apoyado en su trayectoria académica y los ha orientado sobre la selección de materias o unidades de aprendizaje para el siguiente semestre.

Un regular porcentaje expresó que por diversas razones no ha tenido acceso a la información necesaria sobre la tutoría, en tiempo y forma. En cuanto a las posibilidades de realizar las prácticas de tutoría en línea, más de la mitad consideró que no las consideraba adecuadas, porque no habría trato directo con los tutores y se perdía la formalidad; no obstante a una tercera parte le encontró muchas ventajas, sobre todo por el tiempo de ellos y de los profesores tutores y podrían participar en la Plataforma Nexus, en los foros de discusión.

## CONCLUSIONES

1ª. La tutoría tiene sus antecedentes en las universidades de Estados Unidos y algunos países europeos y en nuestro país se inicia e implementa a partir de la quinta década del Siglo XX. La UANL no fue la excepción y desde los ochentas del siglo pasado empiezan algunas muestras incipientes para dar atención personalizada y grupal a los estudiantes universitarios de nivel medio superior y superior. La UANL creó varios programas de tutoría y ha difundido esta actividad a través de varios canales, en los diferentes niveles y etapas.

2ª. Son varios los roles que deberán desempeñar los tutores, pues serán guías, orientadores, líderes, facilitadores de los aprendizajes, entre otros, por lo que requieren de una sólida formación profesional para el mejor cumplimiento de sus múltiples funciones. Es necesario que posean varias habilidades y capacidades para que desempeñen eficientemente sus funciones: buenos comunicadores, que sepan proporcionar un clima de confianza entre sus alumnos, los orienten para que trabajen en equipo y respeten los derechos individuales de sus tutorados, entre otras habilidades y capacidades.

3ª. Una de las primeras acciones en el diseño de los programas de tutoría es el establecimiento del diagnóstico de necesidades, en donde se establece el perfil de los estudiantes y su historial académico. Son varios los programas académicos implementados en las instituciones universitarias en donde se efectúa este diagnóstico de necesidades, aplicándose un examen y sobre todos la utilización de las entrevistas que proporcionan mucha información.

4ª. Varios autores han expresado sus puntos de vista sobre las funciones y roles de los profesores tutores; existen entre ellos muchas coincidencias en el sentido del compromiso social y, por tanto, humanista, de su formación psicopedagógica, del compromiso ético que tienen, del liderazgo que ejercen y sobre todo de su importante papel dentro del sistema, educativo, en colaboración con el equipo multidisciplinario al que pertenecen en las instituciones educativas, con la finalidad de facilitarles a los estudiantes el éxito académico dentro del proceso enseñanza-aprendizaje.

5ª. Los tutores han de capacitarse para cumplir sus funciones, en la modalidad presencial y a distancia, aprovechando las TIC para facilitar a los estudiantes la posibilidad de tener acceso a ello, aún y cuando no se encuentren en el mismo espacio y tiempo. La tutoría a distancia podría solucionar el problema de la falta de asistencia de los estudiantes a la tutoría. Sería conveniente que los desarrolladores de la plataforma SIASE incluyan en el menú de tutoría una aplicación que permita interactuar con los estudiantes y que se ofrezca el servicio de tutoría en línea.

6ª. El Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020 tiene como principal propósito aumentar al máximo los espacios públicos de aprendizaje y ampliar las oportunidades de acceso a la universidad, ampliar al máximo la oferta educativa, fortalecer y consolidar los programas que contribuyan a la permanencia y terminación de los estudios y disminuya al máximo la deserción escolar, implementar estrategias para el desarrollo y cumplimiento de los programas institucionales, mediante gestiones, fortalecer las actividades cocurriculares y los cursos de formación ética, en los estudiantes y profesores. Ampliar el uso del idioma inglés y otros idiomas; establecer cursos de actualización y socialización para la difusión del Modelo Educativo y Académico de la UANL.

7ª. Los resultados son contrastantes en buen porcentaje, porque hay opiniones contradictorias, pues no están de acuerdo con las acciones tutoriales llevadas a efecto por los profesores con funciones de tutores, porque, no los orientan totalmente. En las sesiones grupales son muchos alumnos y no existe una atención personalizada, como ellos quisieran y expresan que muchos tutores no disponen de tiempo para atenderlos y expresarles su problemática escolar. En su trayectoria como estudiantes, han tenido en promedio entre 2 y 3 tutores. Muy pocos nunca han sabido quien es su tutor. Que no han tenido la información necesaria, por varias razones. Casi la mitad expresa sus dudas sobre la posibilidad de tener las prácticas de tutoría en línea, por variadas razones, destacándose el trato cara a cara con el profesor-tutor.

## REFERENCIAS

- Alvarez, M.(1995). Tutoría y Orientación. La formación de tutores. Barcelona.
- Altamira, A, (2008) El análisis de las trayectorias escolares como herramientas de evaluación de las actividades académicas universitarias. Tesis de Maestría; Universidad Autónoma de Chiapas
- Burges y Dadmon, (1994). Las funciones y roles de los tutores. Barcelona.
- Coldeway, 1992 y Robinson, 1981, Las prácticas de la tutoría en las universidades. Buenos Aires.
- De los Santos, Q. (1990), La Educación y los sistemas tutoriales en México. Revista DIDAC
- Calderón, J. (1999). Programa Institucional de tutoría. México: Universidad Autónoma de Hidalgo
- De Miguel, (1993). La evaluación de las instituciones universitarias. Jornadas didácticas: Granada
- De Miguel (1993).La evaluación de las instituciones universitarias. Cuartas jornadas de Didáctica Universitaria. Granada: Universidad de Granada.
- Gordillo, 1996). El Perfil del profesor-tutor. Revista complutense de educación, No. 7
- Rodríguez, S. (1997). Evaluación Universitaria y orientación de la calidad, Madrid: Paidós.
- Programa de Tutoría (2013), de la UANL,
- Sistema Nacional de Tutorías. Educación Media (2011) México: SEP
- Manual del Tutor. Actividades para la tutoría grupal (2010).México: Colegio de Bachilleres.
- Visión 2020 de la UANL., 2012: UANL
- Plan de Desarrollo Institucional 2012- 2020. San Nicolás de los Garza: UANL
- Manual del Tutor. Programa de Tutorías de la UANL (2010).San Nicolás de los Garza: UANL
- Manual de Tutoría (2007). San Nicolás de los Garza: UANL