

**SEP**

**TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO**  
**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TIJUANA**  
**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO EN INVESTIGACIÓN**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**Asegurar la calidad del procedimiento de tutorías a través de la  
capacitación al docente**

Tesis que presenta:

**Marco Antonio Hernández Romero**

Para obtener el grado de:

**Maestro en Administración**

Directora de Tesis:

**M.C.A. Martha Alicia Rodríguez Medellín**



## DEDICATORIA

A Dios por haberlo permitido, “... *que no se mueve la hoja en el árbol sin la voluntad de Dios*” (Cervantes, 1999).

A mi familia que siempre ha sido mi apoyo e inspiración: mis padres, amorosos, maravillosos y sabios; tengo unos hermanos que me llenan de orgullo y adoro, ¿Qué hice para que me quisieran tanto sino solo amarlos?

Mis sobrinos esplendidos e inteligentes, que nos superan... siempre los voy a admirar.

Jesús Iram eres un niño con muy buenos sentimientos, valores y modales soy tu fan.

Gabriel siempre estás en mis pensamientos, ante problemas difíciles pienso: ¿Él cómo lo resolvería? -Eres todo un ejemplo para seguir.

A mis compañeros (a los 16 más 3) de la Universidad Tecnológica de Tijuana y a mis profesores del Instituto Tecnológico de Tijuana que al final terminan convirtiéndose en tus amigos.

A las autoridades de la Universidad Tecnológica de Tijuana que tuvieron la visión de apoyar al equipo de trabajadores para el curso de esta maestría, donde al final todos salimos ganando.

Al Instituto Tecnológico de Tijuana quien realizó la propuesta interinstitucional y facilitó todos los medios para que se tuviera un final exitoso a pesar de los inconvenientes de este 2020.

Un reconocimiento especial a la M.C.A. Martha Alicia Rodríguez Medellín, directora de esta tesis, por paciencia, su soporte y dedicación, por su cordial consideración, por su chispa, por guiarme de forma estricta, por encuadrar mi trabajo en el suyo y gracias principalmente por ser parte en mi formación como Maestro en Administración, siempre será un honor.

## RESUMEN

Los índices de deserción y reprobación son factores que pueden dificultar el progreso de las estrategias de la universidad Tecnológica de Tijuana que le posicionen como una opción en desarrollo, por lo que las tutorías son acciones que se toman para que los alumnos se mantengan en los programas de estudio, y con los rezagados encontrar un plan de rescate. Se parte de que no existe un procedimiento estandarizado de tutorías que asegure que el trabajo del tutor contribuye en la disminución de la deserción y reprobación del estudiante, desprendiéndose la necesidad de implementar estrategias que permitan orientar académicamente al alumno.

El enfoque de esta investigación es cuantitativo y de alcance observacional explicativo, buscando la cuantificación de los datos a través del análisis estadístico. La propuesta consiste en describir la percepción de los tutorados respecto al desempeño del tutor utilizando la encuesta y con un enfoque transversal. Después del entrenamiento a los docentes como tutores se realizó un comparativo de los Índices de deserción y reprobación de las carreras Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial y de Procesos Industriales de los periodos 2017-2018 y 2018-2019.

En los resultados obtenidos, se detectó que el índice de reprobación en el 2017-2018 fue de 66 alumnos reprobados, representando el 11.36% viéndose una disminución en el siguiente ciclo escolar 2018-2019 con 36 reprobados representado un 7.82 % respecto a la matrícula del siguiente ciclo, disminuyendo en un 31.16%. El índice de deserción en el 2017-2018 disminuyó en el siguiente ciclo 2018-2019 ya que de una matrícula de 460 se causaron solo 39 bajas representado un 8.47 %, disminuyendo en un 33.5%. por lo que se asume que la tutoría vino a jugar un rol de relevante importancia para prevenir el abandono al fomentar la permanencia y término del programa en el que se inscribió.

## ***ABSTRACT***

The high dropout and failure rates are a factor that will not allow a harmonious development of the strategies of the Technological University of Tijuana that allow it to position itself as an option in frank development, so tutoring is approached as one of the actions that allow achieve an improvement in retention rates associated with a solid educational quality.

It is based on the lack of a standardized tutorial procedure that can ensure that the contribution of the Teacher-tutor reduces the student's dropout and failure, resulting in the need to implement strategies that allow the student to be academically oriented.

This research is defined with a quantitative approach and an explanatory observational scope, seeking the quantification of the data through statistical analysis. The proposal consists of describing the perception of the tutors regarding the performance of the tutor using the survey and with a transversal approach. After the training of the teachers-tutors, a comparison was made of the dropout and failure rates of the Higher University Technician in Industrial Area Maintenance and Industrial Processes for the periods 2017-2018 and 2018-2019.

In the results obtained, it was detected that the failure rate in 2017-2018 was 66 failed students, representing 11.36%, seeing a decrease in the following school year 2018-2019 with 36 failed representing 7.82% with respect to the enrollment of the next cycle, decreasing by 31.16%. The dropout rate in 2017-2018 decreased in the following 2018-2019 cycle, since only 39 withdrawals were caused from an enrollment of 460, representing 8.47%, decreasing by 33.5%. Therefore, it is assumed that tutoring came to play an important role in preventing abandonment by promoting the permanence and completion of the program in which they were enrolled

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
<b>RESUMEN.....</b>	<b>i</b>
<b>i</b>	
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
INTRODUCCIÓN.....	v
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Antecedentes de la investigación.....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	7
1.3 Objetivos.....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.1.1 Objetivos específicos.....	14
1.4 Pregunta de investigación.....	15
1.5 Formulación de Hipótesis.....	15
1.6 Definición de Variables.....	15
1.6.1 Modelo conceptual de variables.....	17
1.7 Justificación.....	18
1.8 Delimitación del estudio.....	19
1.9 Limitación del estudio.....	20
<b>CAPÍTULO II: FUNDAMENTO TEÓRICO</b>	
2.1 Marco teórico.....	23
2.1.1 Diferencia entre tutoría, mentoría, coaching, orientación y asesoría.....	23
2.1.2 Tutor, perfil del tutor y acción tutorial.....	24
2.1.3 Plan de acción Tutorial.....	26
2.1.4 Tipos de sesiones grupales y/o individuales de la tutoría.....	27

2.1.5 Indicadores Educativos que sustentan la investigación.....	28
2.1.6 Momentos de la tutoría.....	29
2.1.7 Capacitación.....	31
2.1.8 El proceso administrativo.....	34
2. 2 Marco Referencial.....	35
2.2.1 Las tutorías como estrategia de fortalecimiento en el nivel superior.....	35
2.2.2 La tutoría como instrumento esencial para desarrollo personal, comunitario, social y el aprendizaje intelectual de los estudiantes de nivel superior, de manera integrada e integradora a la vida.....	37
2.2.3 Indicadores de reprobación: Facultad de Ciencias Educativas Universidad Autónoma Del Carmen.....	40
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	
3.1 Diseño de la investigación.....	41
3.2 Sujetos de Estudio.....	42
3.3 Universo.....	42
3.3.1 Muestra.....	43
3.3.2 Selección de la muestra.....	43
3.4 Métodos y técnicas de recolección de datos.....	44
3.5 Diseño de los instrumentos.....	45
3.5.1 Validez del instrumento.....	46
3.6 Recolección de datos.....	46
3.6.1 Tabulación de datos.....	47
3.7 Estadística descriptiva de la muestra y estimación de parámetros.....	73
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de resultados.....	75

4.2 Análisis e interpretación de los resultados.....	79
4.3 Hallazgos.....	80
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Conclusiones.....	84
5.2 Propuesta.....	86
5.3 Recomendaciones.....	88
5.3.1 Recomendaciones para la Universidad Tecnológica de Tijuana (UTT).....	88
5.3.2 Recomendaciones para investigaciones futuras.....	90
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>91</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>103</b>
<b>APÉNDICE 1.....</b>	<b>112</b>



## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.1 Metas al 2021 con el fortalecimiento a las tutorías.....	6
Cuadro 1.2 Evaluación al desempeño de tutores por alumnos de TSU Procesos y Mantenimiento.....	11
Cuadro 3.1 Etapas de la investigación periodo 2018 y 2019.....	41
Cuadro 3.2 Concentrado de promedios y porcentajes del tutorado.....	48
Cuadro 3.3 Resultados de la evaluación diagnóstica.....	70
Cuadro 3.4 Lista de asistencia de los docentes capacitados como tutores.....	71
Cuadro 3.5 Índices de reprobación periodo 2017-2018 / 2018-2019.....	72
Cuadro 3.6 Índice de deserción carrera de Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial y en Procesos Industriales Periodos 2017-2018 / 2018-2019.....	72
Cuadro 3.7 Motivos de deserción en las carreras de Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial y en Procesos Industriales periodos 2018-2019.....	73
Cuadro 4.1 Resultados de la encuesta al tutor y de los tutorados.....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Oferta educativa de la Universidad Tecnológica de Tijuana del periodo 1998-2019.....	
	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 1.2 Proceso actual de tutorías.....	
	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 1.3 Modelo de variables.....	18
Figura 5.1 Propuesta para la implementación del programa de tutorías.....	86



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Evaluación de alumnos a tutores del periodo enero-abril 2019

TSU en Procesos Industriales.....

**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 1.2 Evaluación de alumnos a tutores del periodo enero-abril 2019

TSU en Mantenimiento Área Industrial..... 12

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 3.1 de tutores de la Universidad Tecnológica de Tijuana ..... 42

Gráfica 3.2 Tutorados.....43

Gráfica 3.3 Promedios por pregunta..... 48

Gráfica 3.4 Pregunta 1 de la encuesta aplicada a los tutorados.....49

Gráfica 3.5 Pregunta 2 de la encuesta aplicada a los tutorados.....49

Gráfica 3.6 Pregunta 3 de la encuesta aplicada a los tutorados.....49

Gráfica 3.7 Pregunta 4 de la encuesta aplicada a los tutorados.....50

Gráfica 3.8 Pregunta 5 de la encuesta aplicada a los tutorados.....50

Gráfica 3.9 Pregunta 6 de la encuesta aplicada a los tutorados.....51

Gráfica 3.10 Pregunta 7 de la encuesta aplicada a los tutorados..... 52

Gráfica 3.11 Pregunta 8 de la encuesta aplicada a los tutorados..... 52

Gráfica 3.12 Pregunta 9 de la encuesta aplicada a los tutorados..... 53

Gráfica 3.13 Pregunta 10 de la encuesta aplicada a los tutorados..... 53

Gráfica 3.14 Pregunta 11 de la encuesta aplicada a los tutorados..... 54

Gráfica 3.15 Pregunta 12 de la encuesta aplicada a los tutorados..... 54

Gráfica 3.16 Pregunta 13 de la encuesta aplicada a los tutorados..... 55

Gráfica 3.17 Pregunta 14 de la encuesta aplicada a los tutorados..... 55

Gráfica 3.18 Pregunta 15 de la encuesta aplicada a los tutorados..... 56

Gráfica 3.19 Pregunta 16 de la encuesta aplicada a los tutorados..... 56

Gráfica 3.20 Pregunta 17 de la encuesta aplicada a los tutorados..... 57

Gráfica 3.21 Pregunta 18 de la encuesta aplicada a los tutorados..... 57

Gráfica 3.22 Pregunta 19 de la encuesta aplicada a los tutorados.....	58
Gráfica 3.23 Pregunta 20 de la encuesta aplicada a los tutorados.....	58
Gráfica 3.24 Pregunta abierta.....	59
Gráfica 3.25 Segunda pregunta abierta.....	60
Gráfica 3.26 Resultados de la autoevaluación del tutor.....	60
Gráfica 3.27 Pregunta 1 de la encuesta aplicada a los tutores.....	61
Gráfica 3.28 Pregunta 2 de la encuesta aplicada a los tutores.....	62
Gráfica 3.29 Pregunta 3 de la encuesta aplicada a los tutores.....	62
Gráfica 3.30 Pregunta 4 de la encuesta aplicada a los tutores.....	63
Gráfica 3.31 Pregunta 5 de la encuesta aplicada a los tutores.....	63
Gráfica 3.32 Pregunta 6 de la encuesta aplicada a los tutores .....	64
Gráfica 3.33 Pregunta 7 de la encuesta aplicada a los tutores.....	64
Gráfica 3.34 Pregunta 8 de la encuesta aplicada a los tutores.....	65
Gráfica 3.35 Pregunta 9 de la encuesta aplicada a los tutores.....	65
Gráfica 3.36 Pregunta 10 de la encuesta aplicada a los tutores .....	66
Gráfica 3.37 Pregunta 11 de la encuesta aplicada a los tutores.....	66
Gráfica 3.38 Pregunta 12 de la encuesta aplicada a los tutores.....	67
Gráfica 3.39 Pregunta 13 de la encuesta aplicada a los tutores.....	67
Gráfica 3.40 Pregunta 1 de la encuesta aplicada a los tutores.....	68
Gráfica 3.41 Pregunta 15 de la encuesta aplicada a los tutores.....	68
Gráfica 3.42 Pregunta 16 de la encuesta aplicada a los tutores.....	69

## INTRODUCCIÓN

La tutoría ha estado vigente a lo largo de la historia educativa en varios países del mundo. El tutor es un profesor que realiza acciones para que los alumnos se mantengan en los programas de estudio, y con los rezagados diseñar un plan de rescate. También informa a los estudiantes universitarios y mantiene los estándares de inducción a la universidad, así como de permanencia y vinculación al ámbito laboral. Existen diferentes causas por las que los alumnos pueden dejar de estudiar y pueden ser: psicológicas, económicas, médicas y de aprendizaje.

La investigación tiene como sujetos de estudio a los tutores y a los tutorados de las carreras Técnico Superior Universitario en Procesos Industriales y Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial de la Universidad Tecnológica de Tijuana. El procedimiento de tutoría es considerado como un componente de calidad y valor complementario, puesto que por sí mismo forma parte de la innovación tanto en la forma de enseñar y aprender a nivel superior como en la manera de ejecutarlo.

En el primer capítulo se describen los antecedentes de la investigación, haciendo un comparativo a través de la historia de las tutorías introduciéndose en sus orígenes y en el desarrollo a nivel Europa, América y México, también se relata el planteamiento del problema donde se consideran los índices de deserción y reprobación en la Universidad Tecnológica de Tijuana y como a través de las tutorías se podría asegurar una calidad educativa sólida, también se plantean objetivos, general y específicos con una pregunta de investigación, se formula la hipótesis y sus variables, así como la justificación, delimitándose el problema y plasmándose al final las limitaciones del estudio.

El capítulo dos apunta al marco teórico que la sustenta, y se presenta teorías sobre las tutorías, el perfil del tutor y la acción tutorial. También definiciones del plan de acción tutorial, así como tipos de sesiones grupales y/o individuales y momentos de la tutoría y además se describe el marco referencial comparando tres estudios similares a esta investigación que describen la problemática, metodología y conclusiones respetivamente.

En el tercer capítulo se muestra la metodología, las bases para la obtención de la información a la vez de que se plantea el diseño de la investigación. También a los sujetos

de estudio, el universo, la muestra, así como los instrumentos para la obtención de los datos, los métodos y técnicas de recolección con sus respectivas tabulaciones y estadística descriptiva.

En el cuarto capítulo se analizan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los tutores y a los alumnos de los cuatrimestres 1, 2 y 5. Así mismo la relación con la hipótesis planteada en el primer capítulo para lo que se comparan los índices de reprobación y deserción de los periodos 2017-2018 y 2018-2019.

En el último capítulo se muestran las conclusiones derivadas de la investigación relacionando el problema y mostrando los aspectos más importantes concernientes con la problemática, los objetivos y los resultados. Como parte de esta se incluyen propuestas y recomendaciones para la Universidad Tecnológica de Tijuana y para futuras investigaciones.

**CAPÍTULO I:**  
**PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

En este capítulo se describen los antecedentes, el planteamiento del problema y su definición; se reseñan el objetivo general y específicos con la pregunta de investigación, la hipótesis y la representación de las variables con su modelo conceptual. Se muestra la justificación de la investigación y demarcando la justificación del problema que se plasma al final con limitaciones del estudio.



## 1.1 Antecedentes de la investigación

A través de la historia, la figura del tutor se ha conocido con diferentes nombres y funciones. La tutoría es un proceso de atención educativa donde un profesor (tutor) apoya a un estudiante o a uno o varios grupos de alumnos (tutorados) de una forma sistemática, por medio de la conformación de objetivos, guías, organización, técnicas de enseñanza y de aprendizaje adecuadas a criterios y mecanismos de seguimiento y control.

En las comunidades primitivas siempre hubo alguien a quien se le diera la responsabilidad de orientar y enseñar sobre el conocimiento acumulado de las generaciones anteriores a los más jóvenes. *“En las polis griegas, la madre se ocupaba de la educación de los hijos, pero era muy habitual entre las familias más adineradas disponer de una nodriza que prestara distintos cuidados y que les transmitiera buenas costumbres, tradiciones culturales, etc.”* (Lara, 2008). Simultáneamente, cuando el niño cumplía aproximadamente siete años, transitaba a estar bajo la tutela del profesor o pedagogo, que cuidaba por sus hábitos y lo conducía a la escuela, inclusive acudía con él a las clases.

Narro y Arredondo (2013) describen que en la educación superior la tutoría emprendió su importancia: *“... en 1969 con el surgimiento en Inglaterra de la Open University, cuya influencia se ejerció de manera muy amplia y fue referente para desarrollar experiencias similares en otros países”*. De esta forma, también en España la tutoría se distingue con la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Por otra parte, Asensi (2002), refiere que también en España la aparición del tutor se favoreció en gran medida por la nueva estructura del sistema educativo propuesto en la ley, que establecía que: *“... en la etapa de la Educación General Básica (E.G.B.), durante los últimos tres cursos (6º, 7º y 8º), se pasaba de tener un solo maestro a que profesores especialistas impartieran las diferentes materias de estudio de cada curso.”* De entre todos los educadores que intercedían en un grupo-clase, se seleccionaba a alguien que asumiera las actividades de coordinación de los otros maestros.

En el sistema universitario de Argentina las políticas de tutorías se mostraban y se llevaban a cabo de manera sobrentendida y se justificaban en el marco de otros procesos y propósitos. No se constituían como políticas de Estado, pero han sido enérgicamente direccionadas a las universidades públicas por medio de políticas de evaluación y

acreditación, estableciéndose como requerimiento forzoso que se debe desempeñar para que las carreras sean acreditadas. Por tanto: *“La tutoría se plantea como un dispositivo deseable de intervención en las universidades para solucionar los problemas de ingreso, deserción y graduación”* (Capelari, 2009). En este país, se tiene como antecedente el origen de la tutoría como un punto de conexión para resolver los problemas educativos, con reformas estatales iniciadas en la década de los noventa donde se tomaban en consideración recomendaciones de organismos internacionales. Pero, *“La figura del tutor no está formalmente contemplada en el Reglamento Universitario Argentino. Sin embargo, en la práctica los directores de tesis cumplen una tarea que puede considerarse tutorial”* (Malbrán, 2004). Corresponde al proyecto del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Universitaria (FOMECA) en el marco del Programa para la Reforma de la Educación Superior (PRES): *“Entre los objetivos prioritarios que se apoyaron con estos fondos, se incluyó la implementación de prácticas para disminuir la deserción y la duración real de las carreras, y la mayor eficiencia en la cantidad y calidad de egresados”* (Bouciguez, 2017). Por tanto, los sistemas de tutoría existieron como prácticas expresadas para resolver los problemas.

En Colombia se dio un manejo diferente de las tutorías ya que el sistema universitario se inicia desde la Vicerrectoría Académica y las direcciones nacionales de programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional de Colombia, donde nace y se le denomina como: *“El Sistema de Acompañamiento Estudiantil en la Universidad”* (Correa, 2007). Se observa de acuerdo con Correa que se procura un escenario de mayor flexibilidad y diversidad en los procesos de formación de los docentes, para optimizar la integración y la interacción con los numerosos niveles de formación y sembrar en el alumno y en la institución, ascendentes niveles de autonomía y de mejoramiento en el desempeño y en el beneficio de los estudiantes de pregrado y posgrado. En varios foros se han evidenciado elementos importantes de los sistemas de acompañamiento establecidos en numerosas universidades de Colombia, por ejemplo, en Barranquilla donde se pretendía: *“... el desarrollo de la autonomía del alumno, y la mentoría o tutoría brindada por estudiantes académicamente exitosos a otros estudiantes en la Universidad del Norte”* (Alvis Gómez, 2009). El autor menciona que la metodología del aprendizaje ha sido instituida para dar respuesta a las insuficiencias que, semestre a semestre, se fueron

valorando, tanto por los problemas que se demostraban en el aprendizaje de los estudiantes, como por las consecuencias que se descubrían, por lo que era inevitable efectuar acciones que nivelaran y pudieran dar continuidad al proyecto, con la intención de facilitar el aprovechamiento de la flexibilidad curricular.

El servicio de acompañamiento estudiantil, a través del Programa de Desempeño de Excelencia, asegura que los alumnos que se inscriben en la Universidad deben ser asesorados por un profesor ligado a su disciplina académica y que conozca al detalle a la universidad, sus procesos de reglamento y los programas y beneficios disponibles, de tal manera que se promueva en ellos ejercicios académicos de excelencia. En este sentido: *“A los profesores tutores, este servicio les asegura un programa de formación y capacitación permanente, con el fin de facilitar el cumplimiento de los objetivos de su función en aspectos que pueden afectar al desempeño académico de los alumnos a su cargo”* (Alvis Gómez, 2009).

En México, la tutoría *“Consiste en la orientación sistemática que proporciona un profesor para apoyar el avance académico de un estudiante conforme a sus necesidades y requerimientos particulares”* (Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2002). Las tutorías surgen en algunas instituciones de educación superior con la finalidad de resolver problemas relacionados principalmente con la deserción, abandono de estudios, rezago y baja eficiencia terminal. El Sistema de tutorías a nivel de licenciatura se inició en la UNAM dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA), de dos maneras diferentes, a nivel individual y a nivel grupal. En el nivel individual se atendían las dudas surgidas en el proceso de estudio específico del alumno y en la grupal se ayudaba a la interacción de los estudiantes con el tutor para la solución de inconvenientes para el aprendizaje o para la reconstrucción de conocimientos.

Fue así como en México algunas facultades implementaron programas de apoyo para los alumnos con el propósito de prevenir las problemáticas más difíciles como la deserción y la reprobación. La deserción y el rezago son condiciones que perjudican el logro para una alta eficiencia terminal de las escuelas en todos los niveles. *“En el periodo 1986-1991 la eficiencia terminal de las instituciones públicas fluctuó entre el 51.2 y el 62%, observándose un promedio en ese lapso, del 53%”* (Díaz de Cossío, 1998). Pero de acuerdo con el mismo autor entre 1985 y 1990, la eficiencia terminal promedio para el

subsistema de educación superior fue de 50.6%”. También en la Universidad Autónoma de México se realizaron actividades donde el tutor jugó un rol importante por ejemplo en la Facultad de Medicina “... se incorporó la figura del tutor para mostrar a los alumnos el modelo profesional de lo que es un médico; adicionalmente, estableció los Núcleos de Calidad Educativa (NUCE)” (Cruz, et al, 2016). Estos núcleos de calidad consistían en un programa de alta exigencia académica, predestinado a los alumnos con los más altos promedios y poniéndolos en contacto con los considerados mejores catedráticos de la Facultad. Los estudiantes eran elegidos a partir de su promedio desde el bachillerato, además de aplicárseles un examen de clasificación y una entrevista personal.

En la Universidad de Guadalajara esta función se inició en 1992 y se estableció como disposición la obligatoriedad de que todos los docentes debían desempeñarse como tutores académicos de los estudiantes para encaminar su formación integral. “Asimismo, se acordó que los planes de estudio que apruebe el Consejo General Universitario deberán contener las condiciones y propuestas para la asignación de tutores académicos” (Universidad de Guadalajara, 2010).

Por su parte en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo se ofrecía asistencia al estudiante a lo largo de su trayectoria escolar. Esto por medio de un modelo de tutoría integral que contaba con el apoyo de un asesor psicológico, un trabajador social y un maestro orientador, y operaba con sustento en aspectos académicos, económicos, sociales y personales.

A nivel nacional existe la Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) que ha tenido una función concreta en la promoción y establecimiento de innovaciones en las tutorías donde Narro y Arredondo (2013) revelan que: “... hay antecedentes en el Programa Integral de Desarrollo de la Educación Superior (PROIDES), formulado a mediados de los años ochenta de manera conjunta entre la ANUIES y la SEP..”, donde participan instituciones educativas de nivel superior.

Para el Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica, la tutoría se define como un proceso de acompañamiento individual o grupal, que un profesor-tutor le brinda al estudiante, durante su estancia en el Instituto Tecnológico, con el propósito de contribuir a su formación integral. El instituto Tecnológico de Tijuana define a la tutoría como la

actividad académica realizada por un tutor previamente capacitado para apoyar, acompañar y guiar de manera sistematizada a un estudiante o un pequeño grupo de ellos, en el logro de su mejor desempeño escolar y formación integral.

En la Universidad Tecnológica de Tijuana (UTT) de acuerdo a la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (2018), se considera que la tutoría da fuerza a la integralidad de los estudiantes, los ayuda a diseñar sus proyectos de desarrollo académico de manera ordenada y sistematizada aprovechando los servicios y oportunidades empresariales que brinda la universidad, que les permite el desarrollo como futuros profesionistas competentes, creativos y propositivos en el ámbito profesional. La UTT es un organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de Baja California creada en 1998. Tiene un campus en Tijuana para atender la demanda de educación superior tecnológica del municipio incluyendo a Tecate y Rosarito y desde el 2009 un campus en Ensenada. Para el proceso tutorial se han seguido lineamientos y estrategias de la CGUTyP puntualmente, es decir, se han adherido a la formación de grupos de aproximadamente 25 estudiantes con un tutor a cargo. *“Para finales del año 2002, previo a una fuerte dosis de trabajo, las autoridades de la UTT certificaron el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como los procesos administrativos bajo la norma ISO 9001:2000”* (Aguilar, 2012). Entre la cantidad de documentos que se elaboraron para normar el ejercicio de las distintas funciones, dentro del área académica se incluyó el "procedimiento de tutorías", el cual se convirtió en la pauta para desarrollarla.

En la Universidad Tecnológica de Tijuana, para las carreras de Procesos y Operaciones Industriales y Electromecánica Industrial, la tutoría se define como la relación que se procura entre una persona experta (tutor) y una novata (tutorado) dentro de la organización o profesión, donde de acuerdo con Ehrich et al, (2003), *“El experto sirve de guía, modelo, enseña, patrocina, alienta, aconseja, ofrece amistad, proporciona información y apoyo para aumentar el éxito académico del estudiante y facilitar sus progresos”*

Entonces como una acción de parte de ambas carreras para el crecimiento y la formación integral del alumno, la UTT en el Plan Institucional de Desarrollo 2014-2018, da acceso al reconocimiento de lo importante que es la actividad de la tutoría y establece dentro de la Política Institucional de Formación Integral de los tutorados, una decisión a la que

denomina: *“Fortalecimiento del sistema institucional de tutorías académicas, la cual se orienta a mejorar los diversos aspectos involucrados en la tutoría, en beneficio de los estudiantes”* (Universidad Tecnológica de Tijuana, 2014). En este documento se describe que para la tutoría UTT tiene dos propósitos generales:

- a. Favorecer el desempeño académico de los alumnos, a través de acciones individualizadas o grupales
- b. Asimismo, contribuir al desarrollo del alumno en el campo laboral durante su estadía.

La Universidad Tecnológica de Tijuana (2016), tiene como uno de sus principios que la tutoría es un: *“... servicio que se imparte al 100% de los alumnos durante cada cuatrimestre”*. El programa de tutorías brinda apoyo a través de un profesor, quien lo acompañará, guiará y asesorará durante su formación profesional y con ello lograr que concluya con éxito sus estudios, el cual, junto con otras acciones, tiene por objeto prevenir y remediar los problemas diagnosticados, ya sea de carácter académico, personal o de vocación profesional. *“En cuanto al fortalecimiento del sistema institucional de tutorías académicas, se reconoce que la actividad tutorial es un elemento que mejora el desempeño de los estudiantes”* (Universidad Tecnológica de Tijuana, 2014).

En el cuadro 1.1 se muestra parte del mapa estratégico de la UTT donde uno de sus objetivos es el fortalecer el proceso institucional de tutorías y los indicadores que se consideran son la satisfacción del alumno respecto a las tutorías, evaluación del tutor y retención de alumnos.

**Cuadro 1.1 Metas al 2021 con el fortalecimiento a las tutorías**

Objetivos del Mapa Estratégico	Indicadores	Responsable de integrar el indicador	Metas				
			2017	2018	2019	2020	2021
Fortalecer El proceso institucional De tutorías	Satisfacción del alumno del servicio de tutorías	SA *	8.5	8.7	8.9	9.0	9.0
	Evaluación del tutor	PE** / SA*	88	90	91	92	93
	Retención de alumnos	SA*	72%	74%	76%	78%	80%

SA\* Secretaría Académica PE\*\*/SA\* Programa Educativo/ Secretaría Académica.

Fuente: Elaborado con información de UTT, 2018.

El principal interés de un documento como el mapa estratégico consiste en proyectar de cada área su responsabilidad para alcanzar objetivos claros dentro de la Universidad

donde para que esto sea posible es necesario que todo el equipo pueda visualizar de manera integrada su papel dentro de la institución. En el cuadro 1.1 se expone que, al fortalecer institucionalmente las tutorías, se incrementarán los índices de satisfacción del alumno respecto al servicio de tutorías, así como en la evaluación al tutor y a la retención en la institución.

Si se mejoran estos indicadores, se presume que el alumno se podrá desarrollar como profesional competente, creativo y propositivo en el ámbito profesional. Para esto, el alumno ha socializado entre la comunidad escolar, el director de carrera asigna un tutor académico a cada grupo de la institución educativa. Es así como el profesor realiza, “... *funciones de docencia, investigación, vinculación y gestión*” (Galaz et al., 2008).

## **1.2 Planteamiento del problema**

Los docentes que realizan funciones de tutoría, de apoyo, o de orientación, actualmente no tienen la formación adecuada para ayudar a sus tutorados en la disminución de los índices de reprobación y deserción, de entre otros problemas. Para lo anterior es importante revalorar el interés y la disponibilidad de parte del tutor respecto a las tutorías. Si se analiza a nivel global, en el contexto europeo principalmente en España, en la educación a nivel superior se enmarca la importancia del rol del docente: “*La acción tutorial integrada en la acción docente debe servir para posibilitar apoyos a través de una retroalimentación adecuada*” (Gairín, Feixas, Gillamón, y Quinquer, 2004). Si bien es cierto que el alumno también puede aprender de sus errores, cuando se les facilitan apoyos a sus problemas se les brinda también motivación, soporte y dirección para el logro de sus propósitos. Es preciso consolidar los aprendizajes, fomentar la ayuda aplicando determinados principios en escenarios prácticos; tomar en consideración el potencial del tutorado que con el acompañamiento del docente-tutor se ayude a su progreso y crecimiento en otros ámbitos, generando la posibilidad de elegir de entre diferentes alternativas.

A nivel nacional existe la Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) que ha tenido también una función concreta en la promoción y establecimiento de innovaciones en las tutorías y si se orienta a los inicios, Narro y Arredondo (2013) revelan que: “*Con relación a la tutoría hay algunos antecedentes en el Programa Integral de Desarrollo de la Educación Superior (PROIDES), formulado a*

*mediados de los años ochenta de manera conjunta entre la ANUIES y la SEP, con la participación de las instituciones de educación superior”.*

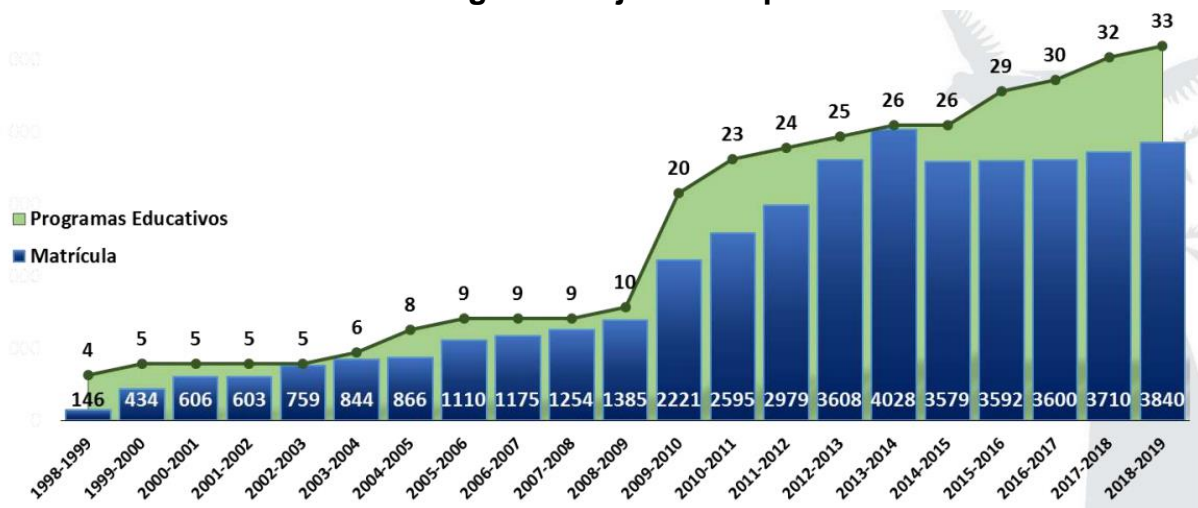
La tutoría en México se ha delegado a la institución y al docente como acompañante, pero: *“... los rasgos fundamentales del perfil de un acompañante académico son disposición y compromiso para trabajar arduamente”* (Rodríguez, 2004). Para el caso de los estudiantes asesorados que se les llamará tutorados, estos rasgos le permitirán conocer las necesidades y puntos de oportunidad en las diferentes etapas formativas que asume a lo largo del intervalo de su Carrera.

Sin embargo, se reconoce a la tutoría como un derecho del estudiante, quien debe apropiarse de ella a modo de práctica de desarrollo personal que junto con otros apoyos (Psicológico, pedagógico, médico, becas, servicios estudiantiles entre otros), acceda al beneficio escolar en asignaturas de alto índice de reprobación y a disminuya la deserción.

Como dato importante, la Universidad Tecnológica de Tijuana (UTT) se fundó desde 1998 y comparte de entre otros elementos comunes con otras Universidades Tecnológicas: *“... el origen socioeconómico bajo y muy bajo de los alumnos, por lo que su matrícula se ha compuesto de casi 90% de universitarios de primera generación”* (De Garay, 2006). Es decir, son los primeros universitarios en su familia. La UTT ofrecía siete programas educativos de TSU hasta finales de 2007 en 2 turnos, para aproximadamente 1,200 estudiantes: 2 del área administrativa y 5 del área tecnológica (Universidad Tecnológica de Tijuana, 2008). *“Actualmente la Universidad Tecnológica de Tijuana, cuenta con una oferta educativa de 33 Programas y atiende a 3,850 alumnos”* (Universidad Tecnológica de Tijuana, 2018). En la figura 1.1 se observa que a partir del ciclo escolar 2018-2019, inició la modalidad Bilingüe, Internacional y Sustentable (BIS), siendo así, la primera y única universidad con esta modalidad en el Estado de Baja California.



**Figura 1.1 Gráfica de oferta educativa de la  
Universidad Tecnológica de Tijuana del periodo 1998-2019**

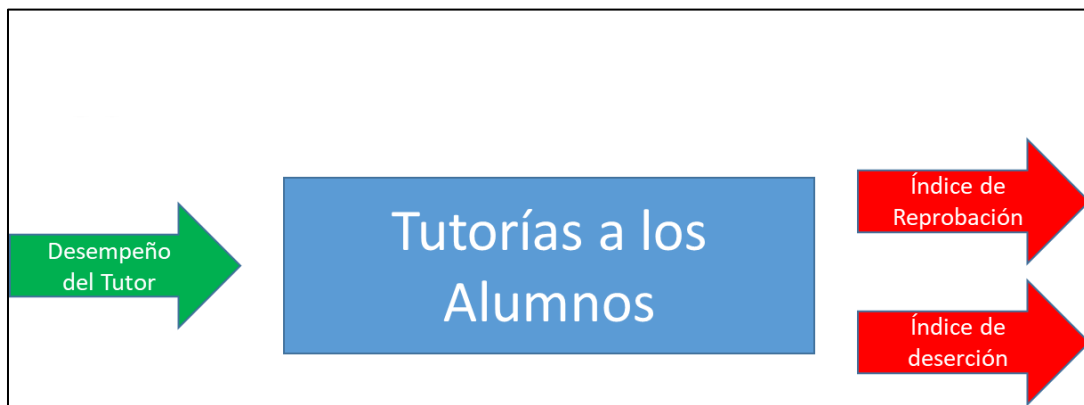


Fuente: Universidad Tecnológica de Tijuana, 2019.

A pesar de su oferta educativa, no existe un procedimiento estandarizado de tutorías solo un listado de responsabilidades del tutor y del estudiante plasmados en el Plan Institucional de Tutorías que aún está en revisión (Anexo 1). No existe un plan de capacitación para formar al personal docente en la función tutorial de las diferentes carreras de la Universidad Tecnológica de Tijuana, cada carrera maneja el propio, lo que resta identidad institucional y evidencia poca estandarización, que es un riesgo debido a que la institución está certificada y esto repercute directamente en los indicadores de bajas y reprobación, y como consecuencia en el logro de la eficiencia terminal.

El proceso actual de tutorías se muestra en la figura 1.2, donde el docente-tutor independientemente de su tipo de formación realiza la función de tutor y se suscitan resultados cuyo impacto aún no estimado en los índices de reprobación y deserción.

Figura 1.2 Proceso actual de tutorías



Fuente: Elaboración propia

En la figura 1.2, se muestra el proceso actual de tutorías y aunque existe una propuesta de los contenidos de las sesiones, es responsabilidad del tutor su cumplimiento quien, al presentársele una duda o problema, continuamente acude a los otros docentes-tutores que considera de más experiencia. Se puede decir que se va haciendo experto a base de ensayo y error.

Existen tradicionalmente los profesores que tienen en su trayectoria histórica haber sido unos profesionales de la ayuda para algunos de sus alumnos. Algunos maestros siguen siendo una fuente de alineación para esos alumnos después de que han abandonado sus clases o estudios. Esto es fundamentalmente verdadero cuando la relación entre el profesor y el estudiante ha sido buena para ambas partes. *“Los estudiantes, cuando perciben a los profesores como profesionales que se preocupan e interesan por ellos, reciben un buen estímulo para asistir a las clases, y recíprocamente...”*. (Coriat y Sanz, 2005).

La Universidad Tecnológica de Tijuana, en la carrera de Procesos y Operaciones Industriales, en los cuatrimestres del primero al sexto, brinda una certificación con título de Técnico Superior universitario en Procesos Industriales, siendo la mayoría de los grupos del turno matutino; en el turno vespertino se cursan del séptimo al onceavo con lo que se logra el nivel de ingeniería. De igual forma ocurre con la carrera de Electromecánica Industrial, donde el título es de Técnico Superior universitario en Mantenimiento Área Industrial. En ambas carreras se cuenta con un Plan de Acción Tutorial (PAT) como parte de los programas de apoyo a los estudiantes. Gairín (2010)

define al Plan de Acción Tutorial (PAT) de la siguiente manera: *“El Plan de acción tutorial (PAT) es un documento de gestión institucional, a medio o largo plazo, que explica la organización de las tutorías en una institución”*. En la UTT se entiende a este plan como un conjunto sistemático de acciones técnicas y previamente planeadas, en donde se requiere de la participación de la colectividad universitaria y que tiene como propósito guiar, orientar y acompañar al alumnado en el transcurso de sus estudios universitarios en el plantel educativo.

De acuerdo con la recolección de datos e información estadística del Departamento de Evaluación de la Dirección de Planeación y Evaluación de la Universidad Tecnológica de Tijuana (2018) *“... actualmente se mide a todos los tutores de la Universidad por el 100% de los alumnos”*. Cada cuatrimestre los alumnos evalúan el desempeño de los tutores por medio de un cuestionario con una serie de preguntas que se muestran en el cuadro 1.2.

### **Cuadro 1.2 Evaluación al desempeño de tutores por alumnos de TSU Procesos y Mantenimiento**

ASPECTOS	NOMBRE DEL TUTOR
1. ¿El tutor mantiene una adecuada comunicación contigo?	
2. ¿En problemas académicos y personales el tutor muestra interés y disposición para ayudarte?	
3. ¿El tutor me apoya para recibir asesorías académicas en caso de requerirlas?	
4. ¿El tutor es oportuno en identificar tus dificultades académicas y realiza acciones pertinentes?	
5. ¿Consideras que la tutoría ha mejorado tu desempeño académico?	
INSTRUCCIONES	
Utilizando la siguiente escala, anote en cada cuadro el número que corresponde a la respuesta que más se acerque a tu punto de vista sobre el desempeño de tu tutor en este cuatrimestre.	
ESCALA	
Definitivamente No. (1), En poca medida (2), En regular medida (3), En gran medida (4) Definitivamente sí (5)	

Fuente: Universidad Tecnológica de Tijuana, 2018

Lo alumnos acuden a un laboratorio de cómputo de acuerdo con una programación establecida para cada uno de los grupos, en un horario establecido de aproximadamente 20 minutos y van llenando el cuestionario con una ponderación del 1 al 5 donde 1 es la ponderación menor y 5 la que se acerca más a lo que ellos esperan de un tutor.

Respecto a las puntuaciones asignadas por tutor en la carrera de Técnico Superior Universitario (TSU) en Procesos Industriales, en la tabla 1.1 que a continuación se presentan los promedios de cada uno de los grupos por tutor.

**Tabla 1.1 Evaluación de alumnos a tutores del periodo enero-abril 2019  
TSU en Procesos Industriales**

No. De grupos	CUATRIMESTRE	PROMEDIO
4	Segundos	98.5
7	Quintos	95
Promedio de la Carrera		<b>96.7</b>

Fuente: Elaborada con información de UTT, 2018.  
Dirección de Planeación y Evaluación UTT.

Se desconocen las buenas costumbres de los tutores de los grupos de los segundos cuatrimestres que representa el promedio más alto, las cuales de conocerlas podrían replicarse. Es importante mencionar que no debe tomarse solo este criterio de evaluación sino también considerar el promedio de las calificaciones del grupo y las actitudes de los tutorados. Otro aspecto que puede considerarse es la deserción ya que históricamente es en los primeros cuatrimestres donde hay mayor abandono tomando como referencia el trabajo de Ezcurra (2011) titulado *“Diagnóstico preliminar de las dificultades de los alumnos de primer ingreso a la educación superior”*, donde plantea que la predisposición de la masificación de la educación tiene como consecuencia tendencia al incremento de deserción. En la siguiente tabla 1.2 se presentan los resultados de las calificaciones emitidas por los alumnos de la carrera de Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Industrial.

**Tabla 1.2 Evaluación de alumnos a tutores del periodo enero-abril 2019**

**TSU en Mantenimiento Área Industrial**

No. De grupos	CUATRIMESTRE	PROMEDIO
5	Segundos	96.94
6	Quintos	97.62
Promedio de la Carrera		<b>97.30</b>

Fuente: Elaborada con información de UTT, 2018.  
Dirección de Planeación y Evaluación UTT.

En ambas carreras se observan promedios aceptables, pero se observa un resultado mayor en la carrera de TSU en Mantenimiento Área Industrial.

En este contexto, el abandono de los estudios se produce, particularmente en el primer año de las carreras universitarias. El período de inicio de los estudios universitarios constituye un tramo crítico y es objeto de preocupación y atención a nivel internacional, nacional e institucional.

Se debe insistir en la necesidad de prestar la mayor atención al primer año de la carrera universitaria, porque es en aquel momento cuando los estudiantes perciben más fuertemente el cambio de la preparatoria a la universidad y esa transición que se enfrentan les provoca desavenencias donde el reto es adaptarse a las situaciones nuevas, inclusive a la necesidad de confirmar o rectificar decisiones que pueden ser trascendentales en su vida. *“De hecho, la mayor proporción de los abandonos escolares o de deserción de los estudiantes se da precisamente durante el primer año de la formación universitaria”* (Ezcurra, 2007).

Los resultados se alcanzan de modo más eficiente si tanto las actividades como los recursos que se emplean se gestionan como un proceso, lo que implica la necesidad de identificar los métodos que se están desarrollando o que deberían ponerse en práctica. Por tanto, para que se suscite un desarrollo real se requiere optimizar los recursos lo que obliga a la institución a redoblar esfuerzos a establecer procesos claros en los que se puedan visualizar los resultados *“... más que como una suma de acciones individuales, como un proceso continuo y sistemático, planificado en torno a unos objetivos y valores organizativos”* (Martínez, Martínez y Pérez, 2014).

Actualmente, los directores de carrera de la Universidad Tecnológica de Tijuana pueden asignar como tutor de uno o más grupos a un profesor de tiempo completo (PTC) o a un profesor de asignatura (PA). Al nuevo tutor se le da una inducción rápida explicando cada uno de los formatos que deben ser aplicados de manera grupal y /o individual. Ya con el tutorado el docente acude a una sesión de bienvenida y realiza un registro de cada uno de los tutorados. En la primera sesión es muy difícil realizar el registro de todos ya que los grupos son de 25 a 35 alumnos. En estas carreras se asigna una hora semanal para tutorías, no siendo el mismo caso en el resto de las carreras de la Universidad.

Se cuenta con un procedimiento de tutorías el cual no está estandarizado en las carreras de TSU en Procesos Industriales y en la de TSU en Mantenimiento Área Industrial, es

poco claro por lo que no se puede asegurar que la contribución del docente como tutor disminuye la deserción y reprobación del estudiante. Aunado a esto los altos índices de deserción y reprobación sin duda son un factor que no permitirá un desarrollo armónico de las estrategias de la universidad Tecnológica de Tijuana que le permitan posicionarse como una opción en desarrollo, por lo que todas las acciones que permitan alcanzar una mejora en los índices de retención deben estar asociados a la vez a una calidad educativa sólida.

Para tratar de disminuir esta situación, es preciso implementar diversas estrategias, como las de orientar académicamente al alumno, al considerar que los alumnos tienen capacidades y potencialidades propias. Por ello cada estudiante requiere del acompañamiento personalizado, que le proporcione los fundamentos necesarios para tomar mejores decisiones respecto a su formación profesional. La actividad tutorial tiene una especial relevancia, ya que complementa la labor docente.

### **1.2.1 Definición del problema**

En la Universidad tecnológica de Tijuana, no se tiene un procedimiento estandarizado que pueda asegurar que las tutorías disminuyen la reprobación y deserción, por tal razón es necesario implementar, un procedimiento que cuente con estrategias que faciliten la orientación académica a los alumnos de forma individual o en grupo.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Implementar un **procedimiento** estandarizado de tutorías para alumnos de las carreras de Procesos Industriales y Mantenimiento Área Industrial de la Universidad Tecnológica de Tijuana con el propósito de incidir en la disminución del 15% en un año en los índices de reprobación y deserción en los periodos del 2017-2018 a 2018- 2019.

#### **1.3.1.1 Objetivos específicos**

1. Conocer la percepción de los alumnos sobre las prácticas de los tutores en los programas actuales de tutorías con el propósito de identificar las áreas de oportunidad

en las carreras de Procesos Industriales y Mantenimiento Área Industrial de la Universidad Tecnológica de Tijuana a mayo 2019.

2. Diseñar un procedimiento estandarizado de tutorías que complemente las alternativas de atención que apoyen de manera integral en la formación profesional y humana de los alumnos de Mantenimiento y Procesos Industriales de la Universidad Tecnológica de Tijuana con el propósito de en la deserción y reprobación a julio 2019.

3. Implementar el procedimiento estandarizado de tutorías en las carreras de Mantenimiento y Procesos Industriales de la Universidad Tecnológica de Tijuana por medio de la capacitación a los docentes para impactar en los índices de reprobación y deserción del periodo mayo – agosto 2019.

4. Medir la efectividad del procedimiento estandarizado de tutorías con el propósito de cuantificar el impacto que tuvo el programa en los índices de deserción y reprobación a septiembre, 2019.

#### **1.4 Pregunta de investigación**

¿Qué competencias requiere el docente para brindar tutorías a los alumnos de la Universidad Tecnológica de Tijuana?

#### **1.5 Formulación de Hipótesis**

La preparación al docente de las carreras de Electromecánica y Procesos Industriales como tutor mediante un procedimiento estandarizado disminuirá los índices de reprobación y deserción de los tutorados de la generación septiembre 2018 a diciembre 2019.

#### **1.6 Definición de Variables**

Para establecer una relación entre la hipótesis y los objetivos es necesario definir las variables como una representación de la realidad que circunscriban no solo la realidad como centro de investigación, sino también el propósito que apremia al estudio manifestado en los objetivos. Pineda (1994), menciona que: *“una variable es una entidad abstracta que adquiere distintos valores, se refiere a una cualidad, propiedad o característica de personas o cosas en estudio y varía de un sujeto a otro o en un mismo sujeto en diferentes momentos”*. Al manipular una variable: *“es necesario especificar qué*

se va a entender por esa variable” (Hernández, 1991). Las variables dependientes son: “... aquellas que se modifican por la acción de la variable independiente. Constituyen los efectos o consecuencias que dan origen a los resultados de la investigación” (Carballo y Guelmes, 2016).

En esta investigación se comprende a la Variable Independiente (VI) como el desempeño del tutor. El tutor es un docente de tiempo completo o de asignaturas al que el director de Carrera le asigna uno o más grupos para orientarlos y guiarlos en diferentes procesos dentro de la Universidad, para la Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2015): “el tutor recibe a los alumnos de primer ingreso y los apoya dando alcance hasta que son competentes para resolver sus inconvenientes solos o con una mínima ayuda”. También los ubica y auxilia para que logren seleccionar sus materias, además de brindar orientación educativa.

Coriat y Sanz (2005) refieren que: “La tutoría educativa es la acción orientadora efectuada por un docente con un grupo de alumnos y con cada alumno personalmente”.

El desempeño del tutor incluye: Introducción del estudiante al modelo educativo de la Institución, su aprovechamiento académico y la transición al ámbito profesional. La variable independiente se va a medir a partir de la aplicación de instrumentos estandarizados acerca de la percepción de los tutorados en cuanto a su función incluido en el rubro de los anexos como Anexo 2; también con la opinión de los tutores (autoevaluación) que se incluye en el Anexo 3.

Variable dependiente (VD): Índice de reprobación e índice de deserción del alumno. Se identifican como variables dependientes a los indicadores de reprobación y deserción del alumno. La reprobación se conoce como el número o porcentaje de: “... alumnos que no han obtenido los conocimientos necesarios establecidos en los planes y programas de estudio de cualquier grado o curso y que, por lo tanto, se ven en la necesidad de repetirlo” (Psicólogo en línea, 2018).

La deserción: “...es el abandono que ocurre durante el ciclo escolar o el abandono que se efectúa al finalizar el ciclo escolar” (Sistema Integral de Información Educativa, 2015). Es decir, el porcentaje de alumnos que abandona las actividades escolares antes de terminar un grado o un nivel de estudio.



De acuerdo con Hernández (1991), *“La variable dependiente no se manipula, sino que se mide para ver el efecto que la manipulación de la variable independiente tiene en ella”*. En la definición operacional de las variables dependientes para la medición del indicador de reprobación, se dividirá con el número total de alumnos reprobados (con calificación menor a 8), entre el total de alumnos existentes en el cuatrimestre. Se aplicará la siguiente fórmula donde el derivado se multiplica por cien para obtener cifras porcentuales. Se calculará la reprobación por cuatrimestre existente al periodo Septiembre-diciembre, 2019.

$$\text{Reprobación} = \frac{\text{Reprobados de todos los Cuatrimestres}}{\text{Existencia de todos los cuatrimestres}}$$

Para calcular la deserción se utilizará la siguiente fórmula:

$$D T n = 1 - (M T n - N I 1^{\circ} n + E n - 1) / M T n - 1$$

Donde como referente se tomará el ciclo con los cuatrimestres a septiembre-diciembre 2019: DT n = Deserción total del ciclo escolar deseado a obtener el índice. MT n = Matrícula total del ciclo escolar deseado a obtener el índice. NI 1° n = Nuevo ingreso a 1° grado correspondiente al ciclo deseado a obtener el índice. E n - 1 = Corresponde a los egresados en el ciclo escolar inmediato anterior al deseado a obtener el índice. MT n - 1 = Matrícula total del ciclo escolar inmediato anterior al deseado a obtener el índice.

Variable Moderadora (VM): Procedimiento estandarizado de tutorías. La definición conceptual de la variable moderadora es el procedimiento estandarizado de tutorías dado como un conjunto de acciones que se realizarán igual para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias. La definición operacional de esta variable será medida con evidencia que deberá ser entregada por el tutor con base en el estándar de competencia EC1165 *“Gestión de la tutoría grupal e individual en grupos académicos de Educación Superior”* del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), esto será posterior a la capacitación a los docentes como tutores, lo que se facilitará la evaluación de los programas que se están realizando, y así poder determinar el impacto y la eficacia de lo que se pretendía lograr.

### 1.6.1 Modelo conceptual de variables

La variable moderadora establecerá la relación entre la variable independiente y la dependiente, es decir, con la estandarización del procedimiento de tutorías, y la

capacitación a los maestros como una estrategia de formación del tutor, se incidirá en la integralidad de su formación profesional y humana dándole estrategias para la mejora del aprendizaje de los alumnos.

Se definen como variables dependientes (VD), los índices de reprobación y deserción en donde el docente independientemente de su tipo de formación ejerce un papel como tutor y se suscita un impacto en las variables dependientes. En la siguiente figura 1.3 se muestra el modelo de variables para esta investigación.

**Figura 1.3 Modelo de variables**



Fuente: Elaboración propia

Se pretende con este modelo, tener la oportunidad de comprobar que el desempeño del tutor como variable independiente (VI), mediante la capacitación para la aplicación del procedimiento estandarizado de tutorías, como variable moderadora (VM), se tendrá como resultado la disminución de los índices de reprobación y deserción como variable dependiente (VD).

### 1.7 Justificación

El principal motivo de deserción es la reprobación (54%), pero también se van por motivos personales (16%), por causas desconocidas (14%), problemas económicos (4%), por incumplimiento de expectativas (4%), y problemas en el trabajo (3%), entre otros (5%); por lo que la tutoría vendría a jugar un rol de relevante importancia para prevenir el abandono y fomentar la permanencia y término del programa en el que se inscribió. Con esta investigación se pretenden cubrir dos propósitos generales de las tutorías, el primero que es favorecer el desempeño académico de los alumnos, a través de acciones individualizadas o grupales, además de acciones que se encuentran contempladas en el

Sistema de Gestión de Calidad (SGC), y el segundo coadyuvar en su formación integral. Asimismo, contribuir al desarrollo del alumno en el campo laboral durante su estadía. Tomando como premisa que, *“Este servicio se imparte al 100% de los alumnos durante cada cuatrimestre”* (Universidad Tecnológica de Tijuana, 2016).

Si se toman en consideración estos conceptos, se beneficia principalmente a los alumnos y el nivel curricular del docente. Los efectos que puede tener la atención personalizada que se brinda al estudiante a través de la tutoría constituye un recurso de gran valor que de acuerdo con lo que dice Badillo (2007), podrá contribuir a:

La adaptación del tutorado al ámbito educativo;

Desarrollo de los aspectos cognitivos y afectivos del aprendizaje que fortalezcan sus habilidades de estudio y de trabajo;

El desarrollo de su participación crítica y creadora;

El lanzamiento a su evolución social y personal;

La disminución de los índices de reprobación y rezago escolar;

La disminución de las tasas de abandono de los estudios; y

La mejora de la eficiencia terminal.

Es necesario realizar un procedimiento estandarizado donde se plasmen un conjunto de acciones ordenadas y sencillas que permita que a nivel institucional puedan ser replicadas desde los tutores de más experiencia hasta lo de nueva formación, tomando en consideración los criterios del Sistema de Gestión de Calidad vigente.

La tutoría universitaria como un factor clave de calidad, necesita cumplir con una serie de exigencias que deben ser abordadas con un modelo de calidad, tales como el apoyo y compromiso por parte de los órganos directivos y de gestión, una formación continua que fomente la motivación del tutor, la planificación de la función tutorial de modo integral o la necesidad de una evaluación continua de la misma para la toma de decisiones y su mejora.

### **1.8 Delimitación del estudio**

Se inicia en dos carreras que son Técnico Superior Universitario en Procesos Industriales y Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial con la idea de reproducir en toda la Universidad. La tutoría es la relación que se procura entre una

persona experta (tutor) y una novata (tutorado) dentro de una organización o profesión que se inicia desde el ingreso del estudiante y finaliza cuando termina su plan de estudios vinculándolo al área laboral. Por lo tanto, se aplicará se programa en ambas carreras considerando del primero al sexto cuatrimestre e ingeniería, que es del séptimo al onceavo y que es atendido en el turno vespertino, sin programa de seguimiento. Al 100% de los tutores se les aplicará cuestionario (Autoevaluación), sean profesores de tiempo completo o de asignaturas, en ambos turnos. El periodo de tiempo de referencia será de septiembre 2017 a diciembre 2019.

### **1.9 Limitación del estudio**

Se observó falta de sensibilización de parte de algunos tutores en la recolección de datos. En el periodo de levantamiento de la información se tenía en las dos carreras una auditoría externa con fines de acreditación del “Consejo de Acreditación en Ciencias Administrativas, Contables y Afines”, Asociación Civil (CACECA). La devolución de los cuestionarios con las autoevaluaciones se retrasó y al solicitárseles, algunos se habían extraviado, a lo que se les entregaba un nuevo formato. Respecto al llenado de los cuestionarios de los alumnos en 6 de los grupos algunos alumnos se mostraron a la defensiva preguntando si llenar el cuestionario pudiera afectar al tutor. Se les aclaró nuevamente el propósito de la solicitud de datos. No tener una estrategia definida de acción en ese evento, limitó la participación de los profesores. Es importante revalorar el interés y la disponibilidad de parte del tutor respecto a las actividades de apoyo a las tutorías. Como consecuencia se dificultó el análisis de los datos en los periodos programados.

## **CAPÍTULO II: FUNDAMENTO TEÓRICO**

En el capítulo se presentan diversas teorías sobre las tutorías, el perfil del tutor y la acción tutorial. También se plasman definiciones del plan de acción tutorial, así como tipos de sesiones grupales, individuales y momentos de la tutoría. Se describe el marco referencial comparando tres estudios similares a esta investigación que describen la problemática, metodología y conclusiones respetivamente.

## 2.1 Marco teórico

### 2.1.1 Diferencia entre tutoría, mentoría, coaching, orientación y asesoría

Es común que se suscite la confusión entre términos por lo que a continuación se describen conceptos iniciando con la mentoría que de acuerdo con Sanz (2009), se define como: *“...una modalidad de intervención educativa bien asentada y reconocida en la cultura y en las instituciones educativas anglosajonas, pero todavía es poco conocida fuera de ella”*. Gómez (2012), enuncia sobre las mentorías que se desarrollan frecuentemente bajo los criterios de un enfoque de mediación por programas, para tratar de mejorar las habilidades o competencias académicas, personales y profesionales de alumnos en peligro de deserción o reprobación en su primer año de ingreso a licenciatura, en transición cuando se integran a la vida laboral, en grupos minoritarios sociales (económica, política y culturalmente) desfavorecidas o de exclusión social, entre otros.

El mismo Gómez (2012), añade que la mentoría: *“... era utilizada antiguamente para enseñar a un discípulo los conocimientos que su maestro o mentor le transmitía a lo largo de muchos años de relación y bajo principios concretos”*; actualmente esta figura es poco utilizada en las instituciones de educación superior.

El término “Coaching” se inició en los deportes y luego se extendió al mundo de los negocios, hasta pasar por algunos sistemas educativos, principalmente en los Estados Unidos, pero ahora en México también es común. En el espacio virtual, se describe como un proceso participativo por medio del cual un entrenador, (coach) asiste al cliente que recibe al coaching (coachee) para conseguir lo mejor de sí mismo. “El coach ayuda a la persona a conseguir ciertos objetivos planeados, utilizando los recursos propios y sus destrezas de la forma más eficaz. La idea del “coaching” es que el entrenador cuenta con la mayor y mejor información acerca de la persona a asesorar, en este caso sería al estudiante, para resolver los problemas o conflictos. Por eso, él no enseña, solamente ayuda a lograr un aprendizaje del alumno asesorado. *“Requiere de cinco pasos: la observación, toma de conciencia, determinación de objetivos, actuación y medición”* (Definicion.de, S. F.). Por otro lado, *“Algunas críticas a este procedimiento se refieren a que no está basado metodológica ni académicamente en un plan científico y de investigación, por ello se le considera superficial e inútil a largo plazo”* (Gómez, 2012).

Por su parte, Krichesky (2006) relata que en lo referente a la orientación: *“A partir de la década de 1950, la orientación escolar aparece sesgada hacia la atención individualizada y las problemáticas de aprendizaje.”* La orientación como proceso de instrucción beneficia los componentes de apropiación de los contenidos del aprendizaje en lo individual y en lo grupal comenzando a ser un trabajo oportuno de los mecanismos docentes y de los objetivos y estrategias pedagógicas tanto en el aula como en la escuela.

De acuerdo con Rafael Sanz (2009): *“La orientación es una función propia de la tarea que se lleva a cabo en la clase”*.

En cuanto a la asesoría, Torres (2016) menciona que es: *“... un proceso interactivo de ayuda”*, con la asesoría se busca proporcionar los elementos al asesorado para la solución de un problema en un contexto de desarrollo práctico que le permita atender otros problemas parecidos. La Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2015) define que el asesor (profesor-asesor): *“Es un profesor especialista en una disciplina y apoya al alumno en un campo del conocimiento específico”*. Matemáticas por ejemplo o sistemas y es común que se confunda con tutoría.

### **2.1.2 Tutor, perfil del tutor y acción tutorial**

Respecto a la definición de tutor, este término procede del latín tutor-oris, con el significado de individuo que practica la tutoría. En el ámbito docente, es la persona, habitualmente un profesor, encargado de acompañar y de orientar al alumnado en un curso o materia curricular. En el contexto educativo es, generalmente, la función que ejerce un profesor encargado de orientar y guiar a los estudiantes de un grupo o clase en su relación con el centro docente. *“La tutoría educativa es la acción orientadora efectuada por un docente con un grupo de alumnos y con cada alumno personalmente”*. (Coriat y Sanz, 2005).

En un intento por encontrar el origen o semejanza de tutor se encuentran diversas palabras que los comparan, tales como: *“... maestro, amigo, guía, acompañante, defensor, protector, guardián, director, y sostén”* (Coromoto,2007). De ahí el reconocimiento de lo delicado que es el trabajo del tutor porque debe saber qué y cómo orientar a sus tutorados logrando su máxima independencia, por lo que también es



considerado además de como un guía, como a un asesor, un mentor y a la vez, un supervisor. Para el perfeccionamiento de su compromiso debe cerciorarse tanto de la comprensión del área de estudios correspondiente, así como de una serie de métodos de carácter psicológico y pedagógico que facilitarán el trabajo del alumno, “... *sobre todo las relacionadas con el carácter creador de su gestión*” (Martínez, 2005).

La labor de la tutoría no es nueva, para Ariza y Ocampo, (2004), “*Los orígenes del término y de las acciones que implica, se remontan a la antigüedad*”. La tutoría comprendida de forma genérica implica el acompañamiento que toda persona necesita al mejorar cualquiera de los procesos de desarrollo.

También la Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2002) retoma el término acompañamiento al definir que la tutoría es: “... *el acompañamiento y apoyo docente de carácter individual, basada en una atención personalizada que favorece una mejor comprensión de los problemas que enfrenta el alumno*”. Por su parte el profesor, tendrá que ayudarlo en lo que se refiere a su adaptación al ambiente universitario, porque el ambiente es distinto a de la preparatoria, deberá asesorarlo para que sus condiciones individuales le ayuden a un desempeño aceptable durante su alineación y para su beneficio en el cumplimiento de los objetivos tanto académicos como personales que le permitirán enfrentar los compromisos de su futura experiencia y vida profesional.

Dentro de las tutorías es relevante definir la acción tutorial pues es lo que se espera que el tutor realice con sus tutorados asignados. Para que a un docente le sea asignado un grupo es trascendental conozca el perfil del tutor y refiere a que: “*Tutor es aquel profesor que tiene la responsabilidad de tener a su cargo el desarrollo cognitivo, personal y profesional de un número determinado de alumnos los cuales lo han de tomar como referente*” (Gallego, 1997). De acuerdo con el autor la tutoría es aquel proceso orientador en el cual el tutor y el tutorado están en un espacio común, que es la Universidad y en la que el segundo recibe ayuda del primero en los aspectos profesionales y académicos estableciéndose un plan de trabajo que brinde la posibilidad de que pueda formar su proyecto personal de vida profesional.

La expectativa es que el tutor cumpla con su perfil y éste debe estar definido, es ahí donde se señala que la función del tutor: *"... consiste en estimular las capacidades y procesos de pensamiento, de toma de decisiones y de resolución de problemas"* (Fresán y Romo, 2011). Para que el tutor pueda cumplir cabalmente sus funciones, debe ostentar el humanismo que le permita instaurar una comunicación efectiva con el tutorado, tales como empatía, madurez cognitiva y autoexhortativa, naturalidad, sociabilidad y responsabilidad, pero también cualidades científicas provenientes de la pedagogía, psicología y la filosofía, así como cualidades técnicas que le permitan desarrollar la acción tutorial.

El tutor coordina el trabajo de los docentes que dan clases de las diferentes asignaturas en el grupo con el fin de ejercer una práctica coherente de apoyo a los tutorados, por tanto, es con estas actividades que se observa la acción tutorial que podría definirse como: *"... la orientación que realiza el maestro-tutor con los alumnos/as de su clase ya sea a nivel de clase o bien individualmente"* (Salmerón, 2011). Como parte de la acción tutorial se presta la ayuda necesaria para que los procesos de enseñanza y aprendizaje beneficien el desarrollo integral, manifestándose por la realización de diferentes tareas. Se reconsidera en la medida que se efectúa la atención a las diferencias individuales de los tutorados.

### **2.1.3 Plan de acción Tutorial**

Está el Programa institucional de tutorías (PIT), que es a nivel institución: *"El Programa Institucional de Tutorías se concibe como una estrategia que permite organizar la acción tutorial en las Unidades Académicas, (Instituto Politécnico Nacional, S.F.)*. Para que el PIT sea exitoso se debe considerar tanto la planeación, así como la organización y evaluación, determinando a estos como los ejes rectores para el planteamiento de acciones de impacto apropiado que tengan que ver con el proceso de acompañamiento al tutorado a lo largo de su recorrido escolar.

También está el Plan de Acción Tutorial (PAT) que es aquel en el que se plasma la forma como se llevará a cabo la tutoría. Es a nivel de las diferentes unidades académicas o carreras, para Rodríguez (2004): *"Es la programación de actividades secuenciadas temporalmente determinadas a partir del diagnóstico de necesidades de los estudiantes"*

*y del perfil de egreso, agrupadas por necesidades de información, de formación y de orientación”.*

En el Plan de Desarrollo Institucional (PIDE) de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) se expresa que un PAT es: *“la visión de futuro que tiene la comunidad universitaria y la traduce, en última instancia, en programas, metas y políticas institucionales agrupadas”* (Universidad Autónoma del Estado de México, 2012).

#### **2.1.4 Tipos de sesiones grupales y/o individuales de la tutoría**

Las sesiones con los tutorados pueden ser individuales, grupales, en pares, o a distancia. La sesión tutorial individual es una reunión tutor alumno y de acuerdo con la Consejería de Educación y Ciencia Dirección General de Promoción y Evaluación Educativa (1995): *“El objetivo sería detectar y conocer lo mejor posible las dificultades y la problemática personal que determinados alumnos y alumnas tienen, y que les impiden conseguir un rendimiento satisfactorio con relación a sus capacidades”*. Pero las sesiones individuales, no deberían ser postergadas a la tutoría, puesto que el tutor se encuentra en una situación que le da ventajas ya que, por medio de una entrevista personal, puede detectar dificultades, muchas veces momentáneas, que podrían entorpecer el aprendizaje de algunos de los tutorados que ya han comenzado con reprobación o en peligro de deserción. La proximidad del tutor respecto a estos alumnos y alumnas puede aproximar la ayuda que permita a su vez prevenir ciertas frustraciones, y tratar a tiempo un problema para evitar que se intensifique y que se generalice a otros campos de su vida académica y personal.

En la red, Capacity4dev (S.F.), se encuentra definida la entrevista individual como: *“Una técnica de recopilación de información que tiene lugar cara a cara entre el evaluador y la persona entrevistada.”* Es una estrategia fácil, sencilla y rápida de utilizar y los recursos para su realización son mínimos cuando mucho un espacio que les brinde confianza, lo que la proyecta como una herramienta precisa de evaluación debido a que en esos momentos se puede conseguir información de primera mano y dependiendo de la habilidad del tutor se establece un clima de confianza con el tutorado.

Por otro lado, tenemos la tutoría grupal determinada como un sistema de enseñanza-aprendizaje donde un grupo de estudiantes recibe educación personalizada de parte de un tutor. La tutoría grupal a diferencia de la individual pretende apoyar y tener en cuenta varios aspectos y problemas que tienen que ver con todos ya sea por indicaciones de la dirección, por criterios de la universidad o específicos en su quehacer académico, de esta forma se atienden diversos aspectos: “... *sobre todo en instituciones de educación media superior y superior, en las que casi todos los grupos son numerosos, y las escuelas se ven en la necesidad de atender la demanda de la población estudiantil*” (Zavala, 2003). Cuando se pone práctica la tutoría de manera grupal, pueden llevarse a cabo operaciones que permitan derrumbar una cadena de aspectos problemáticos que requieran de la participación de todos los tutorados implicados.

Las sesiones tutoriales a distancia conforme a la Open University, utilizan un sistema de tutoría a distancia que “...*consiste en dejar a los alumnos estudiar los materiales de forma autónoma, para luego realizar encuentros con los tutores y resolver los problemas correspondientes*” (Maya, 1993).

Otra modalidad es la sesión tutorial entre pares, la tutoría entre iguales realmente ayuda a ofrecer retroalimentación formativa a los alumnos y educarse de los otros compañeros, “*La sesión tutorial entre pares ayuda sobre todo en estrategias de trabajo y organización del aprendizaje*” (Gairín, et al., 2004).

### **2.1.5 Indicadores Educativos que sustentan la investigación**

Son aquellos instrumentos que permiten medir y conocer la tendencia y las desviaciones de las acciones educativas, “*con respecto a una meta o unidad de medida esperada o establecida; así como plantear previsiones sobre la evolución futura de los fenómenos educativos*” (Sistema Integral de Información Educativa, 2015).

La deserción es aquel ambiente en el que el alumno comienza a retirarse antes de que el sistema educativo le dé una calificación o un certificado escolar dejando inconclusos sus estudios y se clasifica en tres vertientes: “... *deserción intracurricular, deserción intercurricular y deserción total*” (Secretaría de Educación Pública, 2005). La desidia que se suscita por parte del alumno durante el periodo escolar es clasificada como deserción

intracurricular; por otro lado, el abandonar al finalizar el ciclo escolar, independiente de que el alumno apruebe o no, se llama deserción intercurricular. Por último, la deserción total es la mezcla de ambas deserciones.

La aprobación se define como el total de alumnos que han acreditado satisfactoriamente las evaluaciones establecidas en los planes y programas de estudio, es decir, “... *la aprobación es el porcentaje de alumnos promovidos al siguiente grado al final del ciclo escolar*” (Sistema Integral de Información Educativa, 2015).

El ausentismo es un problema latente a nivel nacional y se define como: “... *las ausencias frecuentes a la escuela pueden ser devastadoras para la educación de un individuo. No ir a la escuela provoca bajo desempeño escolar y motiva la deserción*” (Sistema Integral de Información Educativa, 2015).

A través del indicador de la reprobación se conoce el número o porcentaje de estudiantes que no han logrado los conocimientos obligatorios y determinados en los planes y programas de estudio de cualquier nivel o curso y que, por lo tanto, se ven en la necesidad de repetir el curso o nivel.

### **2.1.6 Momentos de la tutoría**

Se consideran tres los momentos de la tutoría, el primero cuando el alumno ingresa, el segundo en su estancia dentro de la universidad y el tercero cuando se vincula al ámbito profesional o egreso. Coriat y Sanz (2005) refieren que los alumnos:

*“... tienen derecho a recibir orientación y tutoría personalizadas en el primer año y durante los estudios, para facilitar la adaptación al entorno universitario y el rendimiento académico, así como en la fase final con la finalidad de facilitar la incorporación laboral, el desarrollo profesional y la continuidad de su formación universitaria”.*

El aspecto Pedagógico desde la propuesta de Flórez (1994), refiere que los modelos pedagógicos: “... *son construcciones mentales mediante las cuales se reglamenta y normativiza el proceso educativo*”. De ahí que se debe definir lo que se va a enseñar en las sesiones grupales de la tutoría y a quién se pretende enseñar de acuerdo con los planes y programas e incluir lo que se pretende modificar tomando en consideración las

condiciones de los estudiantes que incluyan virtudes y deficiencias. De igual manera, el autor plantea que *“... estos modelos son efecto y síntoma de la concepción del mundo y de las ideologías que enmarcan la vida intelectual y la circulación de saberes filosóficos y científicos en cada sociedad históricamente determinada”*.

En los momentos de la tutoría es de los aspectos muy importantes es la gestión que se realizará ante todo un sistema de saberes o competencias para la acción, un sistema de prácticas. Es decir:

*“Para que las organizaciones realmente puedan optimizar los frutos de su gestión, es necesario pasar de una estructura de conocimiento simplista a una estructura de conocimiento compleja, donde todos los integrantes de la organización aporten su porción de conocimiento y esto sería la verdadera civilización de las ideas”* (Chacón y Lonia, 2014).

Las exposiciones grupales continuamente son utilizadas para bajar la información a los tutorados pueden utilizarse diversas estrategias y las presentaciones en PowerPoint son recomendables para aprovechar las instalaciones y utilizando diversos materiales como proyector, laptop y pantalla. De acuerdo con Castro (2017): *“... la exposición, es una, actividad, técnica y estrategia didáctica muy utilizada en el aula. Cuando se maneja como técnica beneficia a las personas sin acceso a textos escritos o documentos en PDF y favorece o estimula la participación haciendo más dinámica la destreza didáctica que tiene como propósito incrementar el conocimiento, habilidades, valores y actitudes.*

Otra estrategia es la dinámica de grupo que de acuerdo con Verdugo (2002): *“... son muy aceptadas por los alumnos en sesiones grupales. Las técnicas y dinámicas de grupos pueden ser juegos, ejercicios, reuniones, debates. Son una importante herramienta de trabajo con personas”*. Han sido usadas en distintos campos como el educativo, laboral, clínico y de la salud, político, comunitario, entre otros. El Centro de Integración Juvenil, (2013), refiere que: *“Con la implementación de técnicas y dinámicas de grupos las áreas que con mayor frecuencia se estimulan son la comunicación, cohesión, integración, relaciones humanas, creatividad, habilidades sociales, estrategias de aprendizaje y liderazgo”*.

Al tutor se le pueden asignar tutorados en grupo:

*“Un grupo está formado por un conjunto de personas que desempeñan roles específicos y recíprocos, que actúan de acuerdo con normas, valores y fines para los que fueron acordados previamente a su formación formal para mantener la continuidad y estabilidad de este en una sociedad”* (Definicionabc, S. F.).

Es importante conocer la forma en la que los alumnos asimilan o aprenden, lo cual se define como estilos de aprendizaje como las maneras en las que el estudiante puede formarse, es decir: *“...son todos aquellos rasgos cognitivos y fisiológicos por los que los alumnos perciben e interactúan dentro de los procesos de aprendizaje, puede ser visual, auditivo o kinestésico principalmente”* (Mack, Gerardi, Sisay y Woolfolk, 2000).

Existen test o técnicas psicológicas que pueden evaluar las formas en las que alumno aprende y puede tomarse como diagnóstico para realizar propuestas de enseñanza a los docentes que imparten clases a los tutorados.

La norma ISO 9001:2015 puntualiza al procedimiento como: *“... la forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso”* (López, 2015). Se enuncia que, cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una manera específica, y se especifica cómo acontece, se obtiene un procedimiento.

Tomando en consideración las definiciones descritas, para diferenciar proceso de procedimiento es importante enfatizar que los procesos son actividades generales para alcanzar un objetivo y los procedimientos son pasos precisos que se han de lograr para cumplir una tarea. Es el esquema de etapas, eventos o actividades pretendidas para obtener un resultado.

### **2.1.7 Capacitación**

De acuerdo con la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (2018), *“La capacitación juega un papel fundamental para el alcanzar proyectos y tareas...”* esta importancia se le da al afirmar que es el proceso por medio del cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para relacionarse con el ambiente laboral y desempeñar el trabajo que se les confía.

Para García (2011), la capacitación: *“... es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente”*. Tiene el objetivo de facilitar el conocimiento requerido

para desarrollar las habilidades, aptitudes y actitudes que a las personas les permita ocupar un puesto en la organización y que puedan desarrollar sus funciones cumpliendo con sus responsabilidades de manera efectiva y eficiente cumpliendo con el tiempo y con las formas.

Las organizaciones que quieren ser más competitivas se preocupan en mejorar sus procesos llevándolos a cabo con personal debidamente preparado para alcanzar los resultados y distinguirse ante la competencia, de esta manera en la actualidad las empresas e instituciones que quieren ser acertados deben tener una misión clara y directa hacia sus empleados y clientes. La organización invierte recursos con cada trabajador desde que lo selecciona, y para incorporarlo, debe capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite conocer si cada persona sabe hacer su trabajo o puede alcanzar posiciones más elevadas. También consiente que pueda realizar otras tareas de nivel similar, mejorando su desempeño y desarrollando sus aptitudes dentro de la empresa.

Calderón, (1997), refiere que *“La capacitación es concebida como una respuesta a la falta de personal calificado, al creciente y acelerado proceso de los cambios organizacionales, a la necesidad de contar con personal preparado y al imperante reto que tiene el hombre como tal y ser social”*. También menciona que la importancia de la capacitación varía, esto depende del punto de vista del que se ve.

Por otra parte, Rodríguez (2005), dice que la importancia de la capacitación radica en estos tres puntos:

1. Ayuda a la organización, conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
2. Ayuda al individuo, da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en prácticas las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
3. Ayuda a las relaciones en el grupo de trabajo, fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

Chiavenato (2007), en su libro hace mención de que para el National Industrial Conference Board de Estados Unidos, la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al proporcionarles



la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requerida por la organización.

Beneficios de la capacitación para las empresas:

- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización.

Beneficios de la capacitación para el empleado:

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

Beneficios en las relaciones humanas, internas y externas:

- Mejora la comunicación entre grupos
- Proporciona información sobre las disposiciones oficiales.
- Alienta la cohesión de los grupos.
- Ayuda a la orientación de nuevos empleados.

- Hacer viable los planes de la organización.
- Proporciona un buen clima para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

Chiavenato (2007, p. 389) propone también un modelo en el que se pueden apreciar claramente las etapas en que se debe operar al impartir la capacitación:

1. Diagnóstico de las necesidades de capacitación
2. Desarrollo de planes y programas
  - 2.1. Establecimiento de objetivos de la capacitación
  - 2.2. Estructuración de contenidos de la capacitación
  - 2.3. Diseño de actividades de instrucción
  - 2.4. Selección de recursos didácticos
  - 2.5. Diseño de un programa o curso de capacitación
3. Impartición o ejecución de la capacitación
4. Determinación del proceso de evaluación de los resultados

#### **2.1.8 El proceso administrativo**

El término proceso administrativo es utilizado por las diferentes disciplinas del conocimiento como uno de los conceptos que tienen un distintivo en común, el de integrar elementos básicos de los procesos e interrelacionarlos para organizar en forma ordenada y sistemática procesos comunes utilizados en todas las disciplinas. Esto facilita tener claro cuál es el camino que se debe seguir al ejecutar un proceso, al tiempo que facilita el análisis, la comprensión y el control de las actividades.

Al respecto, Stoner y Freeman (1996) comentan que: *“la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización”*. Desde finales del siglo XXI se acostumbra a definir la administración en términos de cuatro funciones específicas, la planificación, la organización, la dirección y el control. Aun cuando este marco ha sido sujeto a cierta investigación, en términos generales sigue estando aceptado. Por lo que cabe destacar que de acuerdo con los autores *“Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas”*. Se habla de la administración como un proceso para acentuar

el hecho de que todos los gerentes o directores, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñen ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

De acuerdo con lo anterior, y atribuible a cada una de las disciplinas científicas universales, se pueden identificar, en el proceso administrativo, fases sucesivas, independientes pero relacionadas entre sí, las cuales -integradas armoniosamente- juegan un papel predominante en la consecución de los objetivos. Independientemente del tipo de empresa que se esté estudiando o analizando, el acto de administrar conlleva planear, organizar, dirigir y controlar; etapas que son indispensables para alcanzar el éxito empresarial. Por tanto, las funciones básicas con que se debe cumplir en la administración empresarial son:

- Planeación.
- Organización
- Dirección.
- Control.

## **2. 2 Marco Referencial**

### **2.2.1 Las tutorías como estrategia de fortalecimiento en el nivel superior**

En esta investigación Romero; Chávez y Sandoval (2014), refieren que el problema fue que en el contexto universitario las tutorías se visualizaban como una estrategia de mejoramiento de la calidad en la educación superior, por lo que la Universidad de Occidente en su modelo educativo se tenía agregado este programa; donde se realizó un estudio y propuestas de mejora del Programa Institucional de Tutoría (PIT) en la unidad El Fuerte para sugerir mejoras.

La metodología se asentó en el manejo del método deductivo inductivo, muestreo no probabilístico, con una muestra representativa del 10% del universo, aplicando entrevista y cuestionario. Floreció de tipo explicativo ya que se intentó explicar el porqué de los hechos y no solo enunciarlos, por ello es explicativo-analítico. Así también se usó el método deductivo-inductivo, es decir, se partió de lo general a lo particular (aplicación de cuestionario cuyos resultados proyectaron innegables referencias y conclusiones). La

técnica fue la encuesta, a través de la entrevista y cuestionario. La primera aplicada a los tutores para analizar los efectos del programa institucional de tutorías en la relación tutor-tutorado en la Universidad y la segunda a tutores y tutorados. Dada las características de la población de tutores en la Unidad el Fuerte la técnica de muestreo afiliada fue no probabilística, el propósito de esta investigación consistió en analizar la especificidad de los tutores en la Unidad el Fuerte más que en generalizar resultados, en este sentido no se efectuó un muestreo de tipo probabilística. Los instrumentos encaminados a los 14 tutores se aplicaron a toda la población, para el cuestionario dirigido a tutorados se optó por una muestra representativa de 30, del universo total de 270, con un rango de edad que fluctuaba entre los 19 y 47 años, de los cuales dieciocho eran mujeres y doce eran hombres, de diferentes trimestres: tercero, sexto y noveno, el 62.5% de Licenciaturas en Derecho, el 15.6% de Administración de Empresas y el otro 15.6% de Administración Turística, fue un muestreo no probabilístico, la elección de los elementos no dependió de la probabilidad, sino de causas concernientes con las características de la investigación o de quien hace la muestra por lo que el procedimiento no fue automático, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino dependió del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas. Se realizó un análisis del Programa Institucional de Tutorías, con diferentes variables de estudio; disponibilidad para la acción tutorial, compromiso con la actividad tutorial, actitud empática, orientación académica, disponibilidad para la acción tutorial e infraestructura, para la recolección de la investigación se utilizaron fuentes primarias: información escrita que fue resumida directamente por el investigador, información escrita que ha sido recopilada y trasladada por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes como textos, revistas porque son indispensables para basar la investigación. La captura de los resultados se llevó a cabo con el programa SPSS aplicándose el instrumento de la encuesta en la Universidad de Occidente a 8 tutores y a una muestra de 30 de un total de 270 tutorados

Los resultados derivados por un lado muestran que los aspectos de relevancia son tener en cuenta los requerimientos planteados, en relación con el perfil del tutor, con fundamento en los lineamientos del Programa Institucional de Tutorías de la Universidad

de Occidente, ya que de no ser atendidos se existiría forzando la legislación universitaria encargada de regir el funcionamiento a nivel institucional en cualquiera de sus vertientes, y de igual forma no se cumpliría con el fundamento para lo cual fue creado y diseñado el PIT, ya que las tutorías personalizadas son un espacio para conocer la opinión de los estudiantes, conocer sus necesidades y ayudar a promover su propio desarrollo. Este programa posibilita al estudiante concluir adecuadamente su formación universitaria, no únicamente promoviendo cambios en la forma de entender e implementar los programas académicos, sino, sobre todo, promoviendo cambios en la forma de ver y entender. Infirieron que el Programa Institucional de Tutorías no contaba con estrategias para el rescate de alumnos que por diversas circunstancias abandonan las aulas de la Universidad; siendo este programa una herramienta para dar observancia al sistema de tutorías, obteniendo con ello el incremento de los índices de eficiencia terminal y así respetar el perfil de egreso. Se manifestó que el 50% de los tutores opinaban que nunca habían considerado el espacio donde se brinda la tutoría comfortable, en cambio el 37.5% comentó que algunas veces lo sentían cómodo y el 12.5% opinaban que siempre. Esta fue una alerta para el programa ya que es un aspecto importante que no se debe relegar, si no es comfortable el espacio físico se debe trabajar en ello y hacer algo para organizarlo de tal manera que los jóvenes se sientan cómodos y expresen lo que deseen. Se manifestó que el promedio estuvo en 2.00 por abajo de lo esperado que sería una media de 2.5 ya que el máximo era de 1 punto y el mínimo de 5 lo que indicaba que 17 jóvenes opinaron que el tutor siempre había demostrado conocer la normatividad institucional para considerar las opciones adecuadas con relación a sus problemas escolares, 4 comentaron que casi siempre, 2 jóvenes respondieron que frecuentemente y 6 que algunas veces y únicamente 1 persona opinó que nunca.

### **2.2.2 La tutoría como instrumento esencial para desarrollo personal, comunitario, social y el aprendizaje intelectual de los estudiantes de nivel superior, de manera integrada e integradora a la vida**

Béjar (2018) define a la tutoría como: “... *un proceso de acompañamiento individual y grupal, no solo dentro del ámbito escolarizado sino también fuera de él*”. Este estudio

estaba dirigido a la Implementación de la Unidad de Tutoría, que atravesaban todas las carreras/programas de la Universidad de Guayaquil en la República del Ecuador.

Como problema se buscó obtener un diagnóstico preliminar para distinguir un mejor panorama que le permitiera tomar conciencia de la tarea prioritaria que conlleva el acompañamiento a los estudiantes, y lo presentaron como un soporte del proceso de desarrollo y formación para la vida, fortaleciendo su persona y capacidades, confrontándose con la realidad a la que debían transformar y en la que se transformaría. Se intentó con la evaluación, una retroalimentación que implicara la mejoría del proceder tutorial.

El autor describe que la metodología fue de manera trasversal y no cosificada como una asignatura, con instrumentos de evaluación que permitieran establecer indicadores de las dimensiones de la formación en diferentes tiempos según los procesos. La evaluación de tipo mixto, método prominentemente cualitativo y para reforzar la reflexión, usaron instrumentos cuantitativos que permitieron cuantificar a modo de indicadores las tendencias del pensar estudiantil en lo referente a la valoración de la tutoría, a su desarrollo personal, y a la apreciación de su evolución. Los indicadores se razonaron desde teorías analíticas- explicativas. Los sujetos de la tutoría fueron los estudiantes como eje central de la formación, los docentes, personal administrativo y directivos, entre otros. Se trabajó con 32 estudiantes, 16 del sexo femenino y 16 del masculino, estudiantes de universidad e institutos superiores que cursaban hasta dos años sus carreras. Los jóvenes provenían de diversas provincias del Departamento de Puno y se trasladaron para estudiar al distrito de Juliaca, que es uno de los cuatro distritos que conforman la provincia de San Román en el departamento de Puno, bajo la administración del Gobierno regional de Puno, Perú. Todos estaban en dos residencias estudiantiles pertenecientes a la Asociación Civil Musa Illary y participaron, desde que ingresaron, en la metodología tutorial, de manera libre y voluntaria. Se usaron dos herramientas en diferentes momentos:

a. La observación, que se realizó cuando los estudiantes ingresaron a las residencias estudiantiles, en la que se describió lo observado de los jóvenes: personalidad, autoestima, capacidad de relación, hábitos de estudio, y socialización entre otros.

Posterior a un recorrido, con la intervención del acompañamiento cotidiano, se pasó al segundo momento

b. Encuesta, que arrojó indicadores de la asunción o proceso de retención de la metodología de acompañamiento.

Béjar (2018) afirma: “... haber comprobado mayor entusiasmo de la personalidad del estudiante, mejor integración y empoderamiento universitario, equilibrio en su proceso cognoscitivo, fortalecimiento de su vocación profesional y participación en actividades solidarias, logrando un mayor compromiso transformador”. Su trabajo les permitió distinguir la importancia de la ejecución de la tutoría como metodología de hecho en el desarrollo característico, fortaleciendo sus vidas, para enfrentar nuevos retos. Los resultados de la investigación demostraron una mejoría de los estudiantes en los diferentes planos de su vida, como consecuencia de haber formado parte del método tutorial. Se concluye, por ello, que la tutoría es parte fundamental en el proceso de acompañamiento de los estudiantes. “Es un poderoso medio del que pueden disponer las instituciones, para mejorar sensiblemente tanto la calidad como la pertinencia y la equidad del proceso educativo” (Narro y Arredondo, 2013)

La tutoría fue usada como una herramienta esencial en el proceso de acompañamiento, no se reduje solo a lo académico, sino que se fue entrelazando con las diferentes áreas de su vida, buscando armonizar lo personal, intelectual, comunitario y social. Se dedujo que, por ello se generó en los estudiantes niveles altos de agrado personal y grupal.

Otro aspecto que se fue logrando con la tutoría fue el compromiso que van adquiriendo los estudiantes consigo mismos, en su alineación académica, sus relaciones interpersonales y la participación protagónica en la sociedad. Esto, desde luego, resaltó la formación de hábitos de estudio adecuados, administración del tiempo y planificación de sus actividades, brindando espacios saludables para su socialización y la capacidad de enfrentar las situaciones desfavorables que iban encontrando a lo largo de su formación profesional. “La implementación de distintos sistemas o programas de tutorías se define también en respuesta a las problemáticas que se identifican en la educación superior” (Capelari, 2009).

El eje central del método tutorial, fueron los estudiantes. Sin embargo, para que fuera realizada de forma satisfactoria, se requirió de una formación adecuada por los tutores, que comprendieran de acuerdo con República del Perú, Ministerio de Educación, (2012) la importancia de ver al estudiante como un individuo dinámico que aprende con una constante que apunta a la: “... *autorrealización del sujeto desde la tutoría*”.

### **2.2.3 Indicadores de reprobación: Facultad de Ciencias Educativas Universidad Autónoma Del Carmen**

La problemática abordada de acuerdo con Saucedo, et al (2014), fue la reprobación y el bajo rendimiento académico. El estudio se efectuó en el campus principal de la Universidad Autónoma del Carmen (UNACAR), en la Facultad de Ciencias Educativas. Se analizaron los indicadores principales por los que los alumnos reprobaban, sus cursos y su disposición hacia el aprendizaje.

La metodología inició con la recolección de la información referente a reprobación escolar en las diferentes IES, y posteriormente al diseño de un instrumento tipo cuestionario. Una vez construido el instrumento se eligió la muestra a la cual se aplicaría.

El rendimiento académico fue estudiado con resultados cuantitativos obtenidos durante el proceso de aprendizaje conforme a las evaluaciones que se realizaron a los docentes mediante pruebas objetivas y otras actividades complementarias. El estudio hace alusión a los indicadores que están causando un índice de reprobación alto en los alumnos de nivel superior de la UNACAR, en el periodo julio-diciembre de 2013. Se seleccionó una muestra aleatoria correspondiente a 135 alumnos de la Facultad de Ciencias Educativas. La aplicación fue por facultades, se concentró la información y se procesó con el programa *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, que es un conjunto de programas encaminados a la realización de análisis estadísticos aplicados a las ciencias sociales, para su posterior análisis e interpretación. La población estaba determinada por la UNACAR, sin embargo, se optaron por seleccionar una muestra aleatoria consistente en 135 alumnos de la Facultad de Ciencias Educativas. El instrumento que utilizaron constó de 10 apartados y 35 preguntas. Dentro de los apartados se encontraban métodos de estudio y actitud hacia el aprendizaje. Para el



análisis de los datos se trabajó con el programa de SPSS. El estudio se aplicó a 26 % de hombres y 74 % de mujeres.

Los resultados encontrados proyectaron que el 14.8 % de estos estudiantes, trabajan para poder cubrir los gastos de sus estudios. Las expectativas que tenían sus padres con relación a sus estudios no eran muy alentadoras, puesto que tan solo 30.4 % tenían expectativas altas de su hijo. Con respecto a las expectativas que el alumno tenía hacia la carrera, tan solo 40% mencionó que se han cumplido totalmente, 46.7% mencionó que se han cumplido medianamente. En cuanto a los alumnos que habían reprobado al menos una materia, los motivos relevantes fueron en 38% que no entendían las explicaciones del profesor, siguiéndole en 29 % desinterés por la materia, 13% otros motivos, 9% la metodología del profesor y la mala relación con el grupo y 2% mala relación con el profesor. Desafortunadamente, el docente ha tuvo mucho que ver en el desempeño del educando. Posteriormente se les solicitó que indicaran las causas principales que atribuyen a su reprobación. Como se puede observar, entre las principales causas de reprobación se encontró el desinterés hacia la materia, con 60.7% y 22.2%, respectivamente. Las malas relaciones con el grupo de clase influyeron para que reprobara. Tenía malas relaciones con el profesor y manifestaron otros motivos. Con respecto a los tiempos y espacios que debe tener un estudiante para lograr su máximo rendimiento, 58.5 % estudiaba fuera del horario normal de clases, algo muy importante para su óptimo rendimiento académico. De igual manera, 64.4 % disponía de un lugar adecuado y exclusivo para estudiar. Por su parte, la UNACAR se ha preocupó por ofrecer suficientes cubículos dentro de la biblioteca, así como áreas verdes que se facilitarían la realización de reuniones de estudio. Por otro parte, 63.7 % disponía de libros o materiales directos de estudio, por lo que podían actualizarse en las temáticas que el docente impartía en el aula. Y, por último, en promedio el número de horas que dedicaban al estudio a la semana fue muy bajo, tan solo 2 horas. Sin duda, esto se reflejó en su rendimiento académico. Con relación a la asistencia, el promedio de faltas durante un mes de 1.

En la UNACAR, la deserción y reprobación de los estudiantes universitarios se fue transformado en una gran preocupación, igual que en todas las instituciones educativas

de México. Ninguna IES está exenta de los altos índices de reprobación y deserción que se registran en los primeros años en las distintas carreras. En el tronco común de las carreras universitarias se dan las bases matemáticas y tecnológicas, que son las materias que más índice de reprobación tienen, por esto se establecieron una serie de acciones encauzadas a acortar la reprobación y la deserción de los estudiantes, entre las cuales se enfatizan: cursos propedéuticos, asesorías compartidas por maestros, tutorías y trabajo por academias para reforzar las estrategias. De igual manera, es necesario realizar actividades que manejen las tecnologías aplicadas a la educación para poder disminuir el índice de reprobación.

# **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

En este capítulo se da a conocer la base para la obtención de datos para esta investigación, se exhibe el diseño de la investigación, los sujetos de estudio, el universo, la muestra, así como los instrumentos desde el diseño, validación y aplicación con los métodos y técnicas de recolección con sus respectivas tabulaciones, estadística descriptiva y estimación de parámetros.

### 3.1 Diseño de la investigación

Esta investigación está definida con un enfoque cuantitativo, el alcance es observacional explicativo, es decir, que con esta metodología se busca cuantificar los datos y la forma de análisis estadístico. El fin es describir la percepción de los tutorados respecto al desempeño del tutor a través de un cuestionario y el enfoque es transversal. En el cuadro 3.1. se describen las etapas que comprende.

**Cuadro 3.1 Etapas de la investigación periodo 2018 y 2019**

ETAPA	ACTIVIDAD	AVANCE	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O
			G	E	C	O	I	N	E	A	B	A	U	U	G	E	C
			O	P	T	V	C	E	B	R	R	Y	N	L	O	P	T
1	Conocer la percepción de los alumnos sobre las prácticas de los tutores.	Plan	X	X													
		Resultado		X	X												
2	identificar las áreas de oportunidad en la acción tutorial.	Plan			X	X											
		Resultado				X	X										
3	Diseñar un procedimiento estandarizado de tutorías.	Plan					X	X	X								
		Resultado						X	X	X							
4	Implementar el procedimiento estandarizado.	Plan								X	X	X	X				
		Resultado									X	X	X	X			
5	Cuantificar el impacto del procedimiento estandarizado de tutorías.	Plan												X	X	X	
		Resultado													X	X	X

Fuente: Elaboración propia

Se realizará en 5 etapas:

1. Conocer la percepción de los alumnos sobre las prácticas de los tutores. En esta primera etapa se diseñarán 2 instrumentos, el primero para los tutorados que consistirá en un cuestionario y el segundo para el tutor que será una autoevaluación y serán validados para que no existan preguntas repetidas o mal redactadas buscando que se mida lo que realmente se quiere medir.
2. Identificar las áreas de oportunidad en la acción tutorial. Con la aplicación de los instrumentos se levantará la información a 23 tutores y 260 tutorados de primero, segundo y quinto cuatrimestre en sus salones de clases y a los tutores en sus respectivos cubículos.
3. Diseñar un procedimiento estandarizado de tutorías. Se utilizará como insumo la información recabada, el plan de acción tutorial (PAT) de ambas carreras y el

estándar de competencias la Norma EC1165 del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).

4. Implementación del procedimiento estandarizado de tutorías. Con los resultados obtenidos se realizará un plan de capacitación con la propuesta de calendarios, contenidos y materiales.
5. Cuantificar el impacto del procedimiento estandarizado de tutorías. En esta última etapa se busca hacer un comparativo de los índices de deserción y reprobación a septiembre del 2019, se esperan cambios con los resultados favorables.

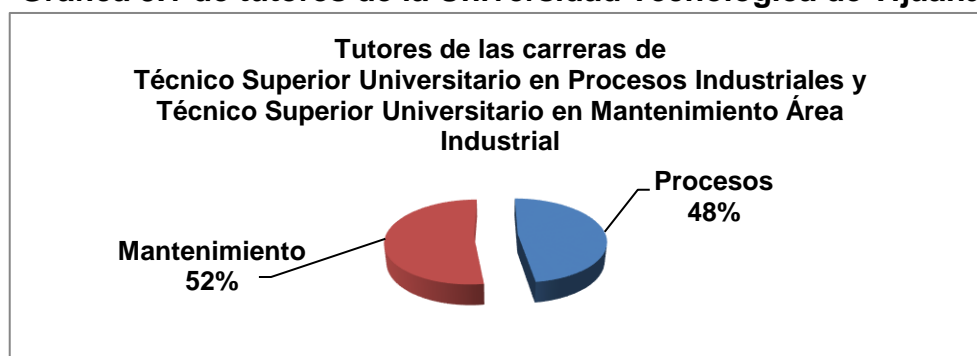
### 3.2 Sujetos de Estudio

Esta investigación tuvo como sujetos de estudio a los tutores de las carreras Técnico Superior Universitario en Procesos Industriales y Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial de la UTT, y a sus tutorados de los cuatrimestres 1, 2, 3 y 5 de ambas carreras en las Generaciones 2017-2019 y 2018-2020.

### 3.3 Universo

La Universidad Tecnológica de Tijuana tiene un universo de 23 tutores de tiempo completo, así como de asignaturas en ambas carreras 11 pertenecientes a la carrera de Procesos Industriales y 12 a la de Mantenimiento área Industrial, que tienen a su cargo grupos tutorados. En la siguiente Gráfica 3.1 se muestran los porcentajes por carrera

**Gráfica 3.1 de tutores de la Universidad Tecnológica de Tijuana**



Fuente: Elaboración propia

Del universo de tutores el 52% pertenecen a la carrera de TSU en Mantenimiento Área Industrial y el 48% a Procesos Industriales.

En la Gráfica 3.2 se muestra los porcentajes de los tutorados por carrera.

Gráfica 3.2 Tutorados



Fuente: Elaboración propia

Respecto a los tutorados de una población de 528 se levantaron 260 cuestionarios con alumnos inscritos de primero, segundo y quinto cuatrimestre. Con la Carrera de Mantenimiento se levantaron 138 que representa el 53%, y en Procesos 122 que representa el 47% como se muestra en la gráfica 3.2.

### 3.3.1 Muestra

Con los tutorados se optó por un muestreo probabilístico aleatorio simple. Este método es el más recomendable si se está haciendo una investigación cuantitativa porque todos los componentes de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para la muestra. *"Cada uno de los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados"* (Pineda et al., 1994). Según el autor a este método también *"... se lo conoce como sorteo, rifa o la tómbola"*.

### 3.3.2 Selección de la muestra

Para proceder con la selección de los componentes de la muestra se siguieron los siguientes pasos:

1. Se identificó y definió la población, dando un total de 528 estudiantes de la suma de las dos carreras.
2. Se solicitaron listas de asistencias de los grupos de las dos carreras a la dirección.
3. Se calculó la muestra que arrojaba que era 213 cuestionarios, aunque se procedió a levantar 260.

4. De acuerdo con las listas de asistencia se nombraba a los primeros 15 iniciando con los números impares y continuando con los pares.

*“Una desventaja de este procedimiento es que no puede ser utilizado en una población grande, solo es aplicable cuando la población es pequeña”* (Pineda et al., 1994).

### **3.4 Métodos y técnicas de recolección de datos**

1. Las técnicas elegidas para la recolección de la información que permitan conocer la percepción sobre las prácticas de los tutores serán exploratorias y descriptivas, el objetivo principal consistirá en conocer la percepción y valoración de los tutorados. Se aplicarán dos cuestionarios con escala de Likert donde se les entregará un cuestionario a los tutores y otro a los tutorados para que autoadministren sus respuestas solicitándoseles que marquen sus respuestas seleccionando de entre 1, 2, 3, 4 y 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Como se pretende medir la opinión de los tutorados sobre el desempeño de tutor y de la acción tutorial; se pretende identificar el grado de acuerdo o desacuerdo de cada pregunta. Con los tutorados se aplicará cuestionario al 49% de los alumnos levantando la información en 17 grupos (8 de Procesos y 9 grupos de Mantenimiento). Conforme a listas de asistencia en cada uno de los grupos se nombrará a los primeros 15 iniciando con los números impares y continuando con los pares cuando este sea completado. Se acudirá a sus grupos y ahí mismo se les requerirá la entrega. Se buscará que los tutores no estén presentes durante el levantamiento para no influir en las respuestas. Con los tutores la escala será 1, 2 y 3 donde 1 significará nunca, 2 a veces, y 3 siempre. A ellos se les entregará el formato y cuando lo llenen que ellos mismos lo entreguen.

2. La identificación de las áreas de oportunidad en la acción tutorial se hará utilizando el método de análisis estadístico aplicándose este a la información que se obtenga con los cuestionarios que se apliquen en el periodo que comprende la investigación.

3. El diseño del procedimiento estandarizado de tutorías se realizará con base en los resultados obtenidos de la opinión de los tutorados comparados con la de la autoevaluación que los tutores hagan de ellos mismos, también se tomará en consideración el procedimiento de tutorías vigente del Sistema de Gestión de Calidad, el plan de acción tutorial y el programa institucional de tutorías (que está en revisión).



4. Cuando se haya diseñado el procedimiento estandarizado de tutorías se procederá con su implementación a través de la capacitación a los tutores de las carreras de Técnico Superior Universitario en Procesos Industriales y Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial. Se les reunirá en un salón de clases de preferencia fuera del horario del trabajo. Y como no existe un instrumento en sí se procederá con la lista de asistencia con los nombres, los perfiles y la carrera de los docentes encuestados que asistan.

5. Para poder cuantificar el impacto del procedimiento estandarizado de tutorías se van a comparar los índices de reprobación y deserción que arroja el Sistema de Información y Conocimiento (SIC) de la Universidad Tecnológica de Tijuana, en los periodos 2017-2018 y 2018-2019.

De acuerdo con Torrado (2004), *“La elección de la metodología va a estar condicionada por la finalidad o el objetivo de la investigación”*. Y tomando esto como base, la investigación que se adecuó al estudio. Se aplicó el método cuantitativo, transversal, observacional y explicativo que se basa principalmente en los números y es una metodología que pretende tomar decisiones, entre varias opciones, usando las variables de información y datos. Es decir, la investigación cuantitativa es un procedimiento de decisión, que trata de analizar y delimitar la asociación, la generalización y el objeto de los resultados que se obtienen al estudiar una población.

### **3.5 Diseño de los instrumentos**

Para la recolección de datos se diseñaron 2 instrumentos que están vinculados a la variable dependiente y a la variable independiente. La elaboración del cuestionario se desarrolló para mostrar la frecuencia estadística de la percepción de sus tutorados respecto a la función del trabajo de tutoría.

El primer instrumento está conformado por 22 preguntas en las que se consideran tres segmentos: actitud tomando en cuenta las preguntas del cuestionario siguientes: 1,2,3,4 y 13, conocimientos que toma en consideración las preguntas 5, 7, 11, 14, 15, y 16 y habilidades con las preguntas 6, 8, 9, 10, 12, 17, 18, 19 y 20. Al inicio se dan las instrucciones de llenado y al final se agradece la colaboración. En las primeras 20 preguntas se utilizó la escala de Likert que es de escala aditiva que corresponde a un

nivel de medición ordinal y es un instrumento de medición en la investigación cuantitativa, son preguntas cerradas donde se utiliza la escala del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Las escalas Likert son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su desacuerdo o su acuerdo sobre una pregunta, ítem o reactivo, y se realiza por medio de un grado sistemático y unidimensional donde se solicita el juicio del sujeto. Las últimas dos preguntas son abiertas para las que se requiere guía y organización de la información que se obtenga. Con el primer instrumento (Anexo 2), se pretende conocer la opinión de los tutorados sobre el desempeño de tutor y de la acción tutorial.

En el segundo instrumento se organizaron 16 preguntas (Anexo 3), donde los tutores se autoevalúan, Al inicio se dan las instrucciones de llenado y al final se agradece la colaboración, pretendiéndose realizar un comparativo entre ambos. Se consideran también los tres segmentos de conocimientos, habilidades y actitud. Ambos instrumentos son semi estructurados, es decir, con preguntas de forma explícita y estandarizada. Al ser de estilo cuantitativa se asignaron valores numéricos a las declaraciones u observaciones, con el fin de estudiar con métodos estadísticos las posibles relaciones entre variables y generalizar los resultados de la población determinada mediante técnicas de muestreo.

### **3.5.1 Validez del instrumento**

La validación de los instrumentos se realizó con una prueba piloto en el periodo del 25 al 29 de octubre del 2018, en ella con una muestra de 10 alumnos de primero y 10 de cuarto cuatrimestre de la carrera de Procesos Industriales. Con mantenimiento área industrial se aplicaron 10 más, dando un total de 30 cuestionarios levantados en sus salones de clases. Con los tutores se acudió el mismo día y se aplicó a 7 de ellos, 3 pertenecientes a la carrera de Procesos Industriales y 4 a la de Mantenimiento Área Industrial en sus respectivos cubículos. Con la validación se modificaron preguntas que eran repetidas, así como la redacción de las instrucciones.

### **3.6 Recolección de datos**

Para llevar a cabo la recolección de datos, se procederá con la aplicación del cuestionario al 100% de los 23 tutores y una muestra de 260 alumnos equivalente a un 49% de las

dos carreras. Serán 8 grupos de Procesos Industriales (122 tutorados) y 9 grupos de Mantenimiento área Industrial (128 tutorados). La ventaja es que se tiene población cautiva y el 100% de los tutores estarán presentes. Sobre la encuesta a los 23 tutores, se acudirá a sus cubículos explicando el propósito de la investigación, ellos la llenarán y una vez terminada la entregarán y se les sugerirá ser objetivos en sus respuestas. Con los tutorados se acudirá a sus grupos y ahí mismo se les requerirá la entrega.

Respecto a los índices de reprobación y deserción se solicitará información al departamento de Evaluación de la UTT para la autorización del uso del Sistema de Información y Conocimiento (SIC), donde para entrar se requiere un usuario y una clave de ingreso. La información reunida será de ambas carreras de los periodos septiembre 2017- agosto 2018 y septiembre 2018-agosto 2019.

### **3.6.1 Tabulación de datos**

Para este estudio se tabularán los datos de la información recabada mediante el uso de cuadros y gráficas, con el propósito de evidenciar el desarrollo de la investigación. El plan arroja como resultado la recolección de datos y el paso subsiguiente será el trabajo estadístico consistente en la representación de estos de manera directa, concisa y visualmente atractiva. Esto se hará mediante la tabulación de la variable estadística o del atributo. Realizar la tabulación consistirá en elaborar cuadros y gráficas simples, fáciles de leer y que de manera general ofrezcan una acertada visión. Las gráficas serán respecto al concepto del alumno en lo referente a la tutoría y de la autoevaluación que haga el tutor. De acuerdo con el diseño de la investigación se presentarán los resultados obtenidos en cada etapa utilizando cuadros y gráficas.

Respecto a los resultados encontrados en cada una de las preguntas del cuestionario de los tutorados que evalúan el desempeño del tutor, en el Cuadro 3.2 se muestra el concentrado de los promedios por pregunta con sus respectivos porcentajes.

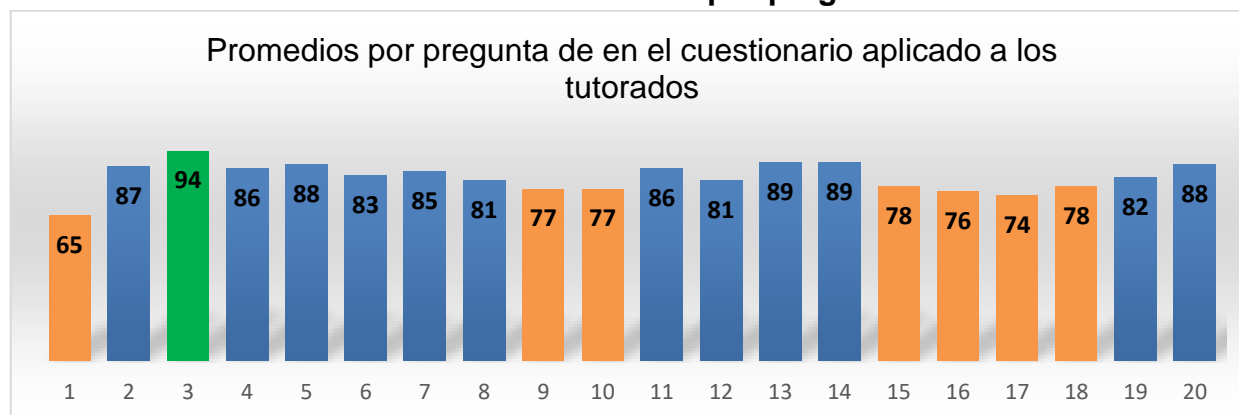
**Cuadro 3.2 Concentrado de promedios y porcentajes del tutorado**

¿QUÉ MIDE?	ACTITUD					CONOCIMIENTOS						HABILIDADES								
Pregunta	1	2	3	4	13	5	7	11	14	15	16	6	8	9	10	12	17	18	19	20
Promedios	65	87	94	86	89	88	85	86	89	78	76	83	81	77	77	81	74	78	82	88
Totalmente desacuerdo	20	2	1	2	0	6	1	4	2	4	7	3	3	2	4	2	5	5	3	4
En desacuerdo	15	2	1	2	2	0	3	2	1	3	4	4	3	7	6	3	8	5	3	1
Más o Menos de acuerdo	17	12	3	13	10	7	13	11	8	22	20	15	20	22	24	18	23	18	16	8
De acuerdo	20	29	18	32	28	22	37	25	30	39	37	35	37	38	34	41	37	37	37	25
Totalmente de acuerdo	29	56	77	51	60	65	46	58	60	32	32	43	38	30	32	36	27	35	41	62

Fuente: Elaboración propia

En este cuadro 3.2, se puede observar que la pregunta con mayor puntuación con respecto a lo esperado es la número 3, que dice que el tutor lo trata con respeto y atención. La de puntuación menor es la número 1, donde se hace la afirmación de que el tutor le realizó una entrevista inicial cuando ingresó a la UTT. Esta primera pregunta significa una actividad básica respecto a sus actividades como tutor resaltando un promedio general de 82%.

En la gráfica 3.3 se muestran los porcentajes de la percepción del tutorado en cuanto al desempeño del tutor.

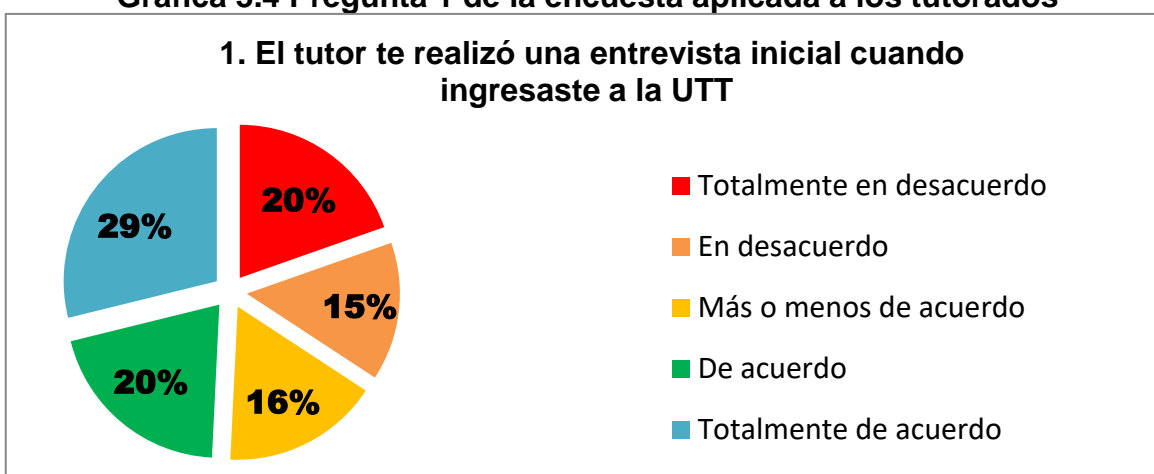
**Gráfica 3.3 Promedios por pregunta**

Fuente: Elaboración propia

En la parte superior de las barras de la figura 3.3, se incluyen los porcentajes en orden de mayor a menor aceptación, donde el porcentaje ideal era 100%, y en la parte inferior

el número de la pregunta. Las barras color naranja son las que presentan un promedio menor a 80%, el color azul entre 80% y 90% y el verde que solo lo tiene la pregunta 3, que supera a lo esperado. Se muestran a continuación las gráficas de cada una de las preguntas aplicadas a los tutorados respecto al desempeño del tutor con una descripción del porcentaje obtenido en cada una.

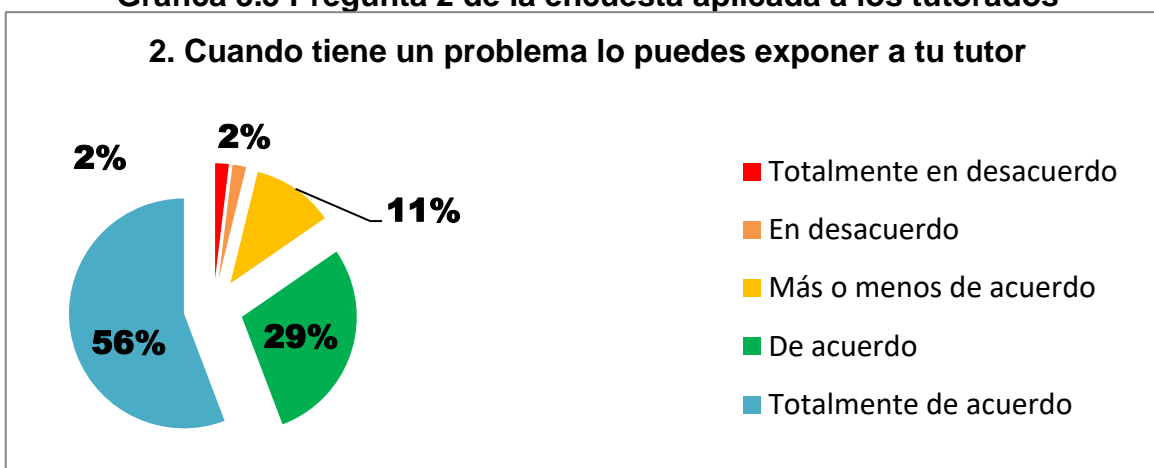
**Gráfica 3.4 Pregunta 1 de la encuesta aplicada a los tutorados**



Fuente: Elaboración propia

La Gráfica muestra una puntuación de 65% menor a los esperado.

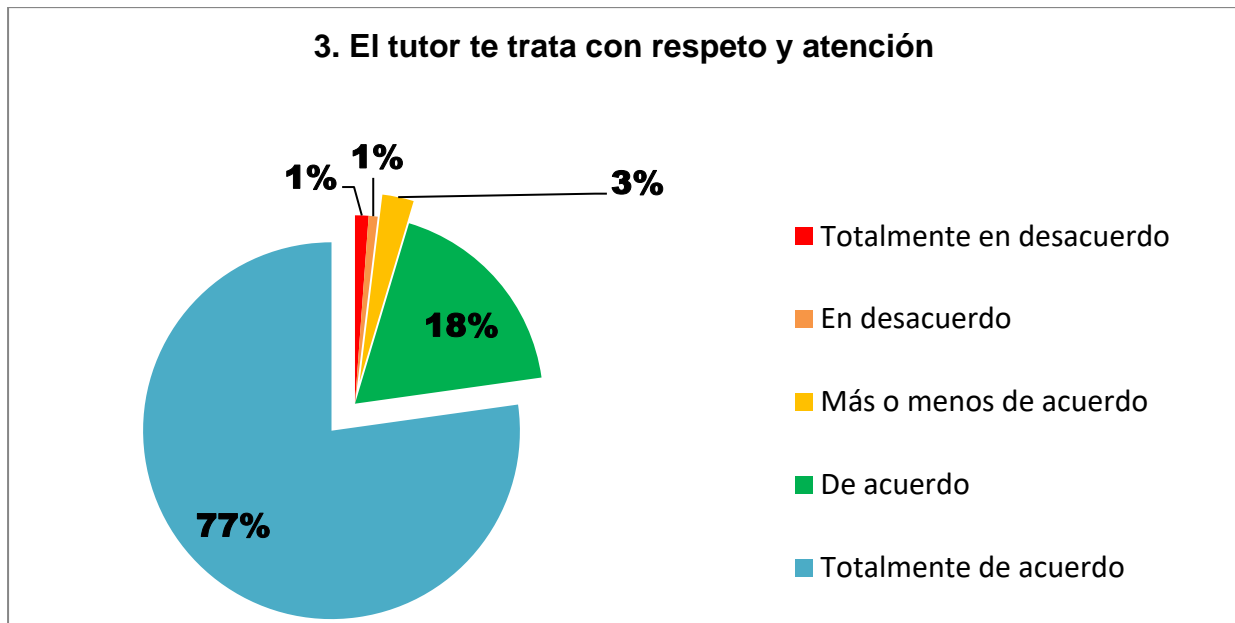
**Gráfica 3.5 Pregunta 2 de la encuesta aplicada a los tutorados**



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación del 87% que está dentro del promedio los esperado.

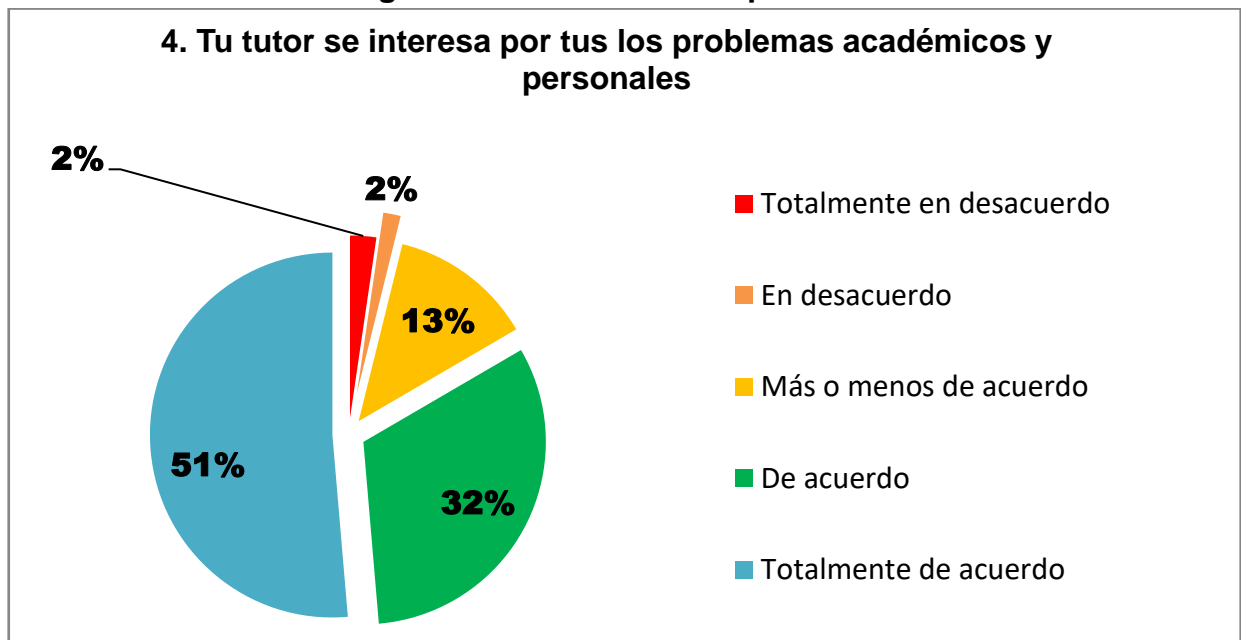
**Gráfica 3.6 Pregunta 3 de la encuesta aplicada a los tutorados**



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación del 94% y es la única que supera al promedio esperado.

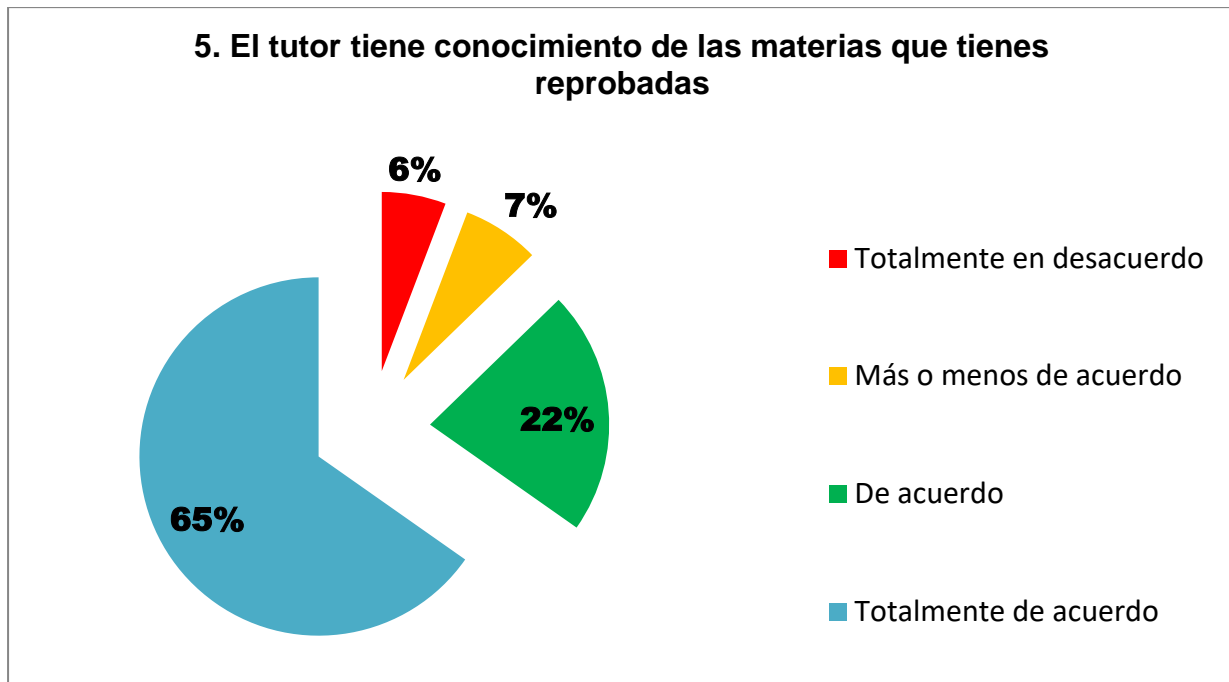
**Gráfica 3.7 Pregunta 4 de la encuesta aplicada a los tutorados**



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación del 86% que está dentro del promedio esperado.

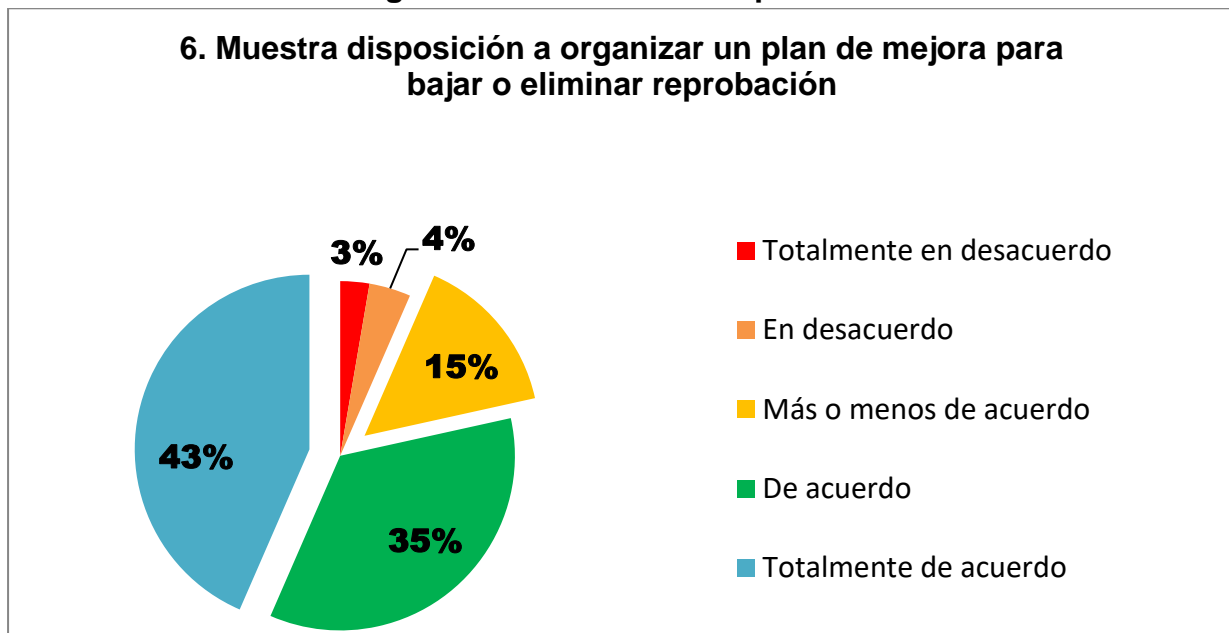
**Gráfica 3.8 Pregunta 5 de la encuesta aplicada a los tutorados**



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación del 88% que está dentro del promedio esperado.

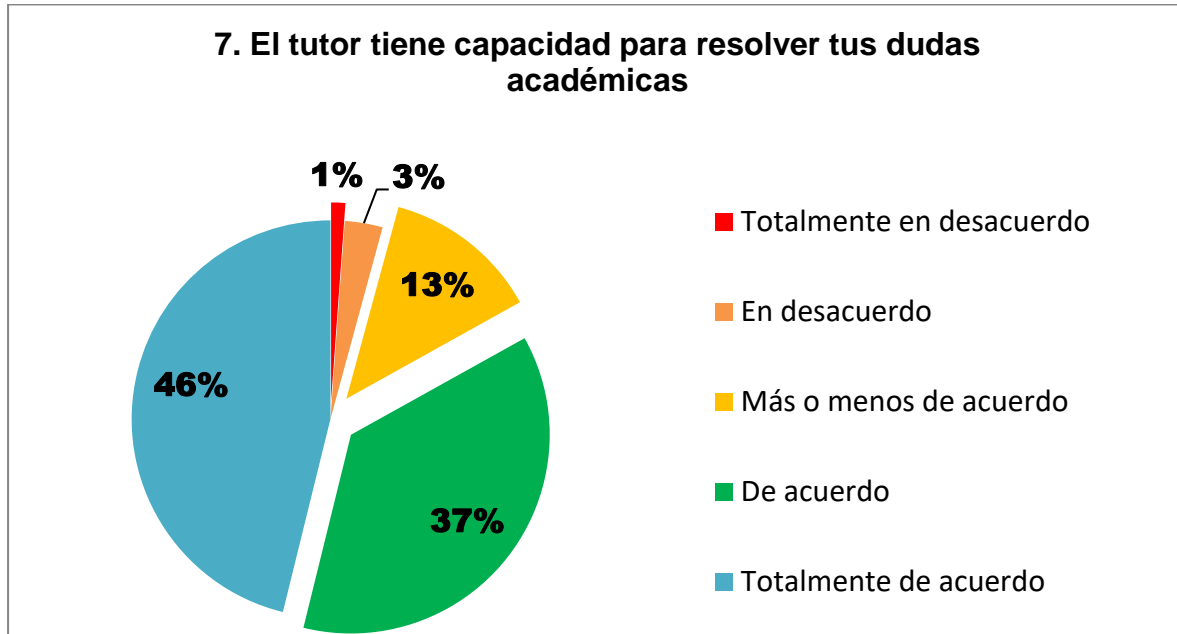
**Gráfica 3.9 Pregunta 6 de la encuesta aplicada a los tutorados**



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación del 83% que está dentro del promedio esperado.

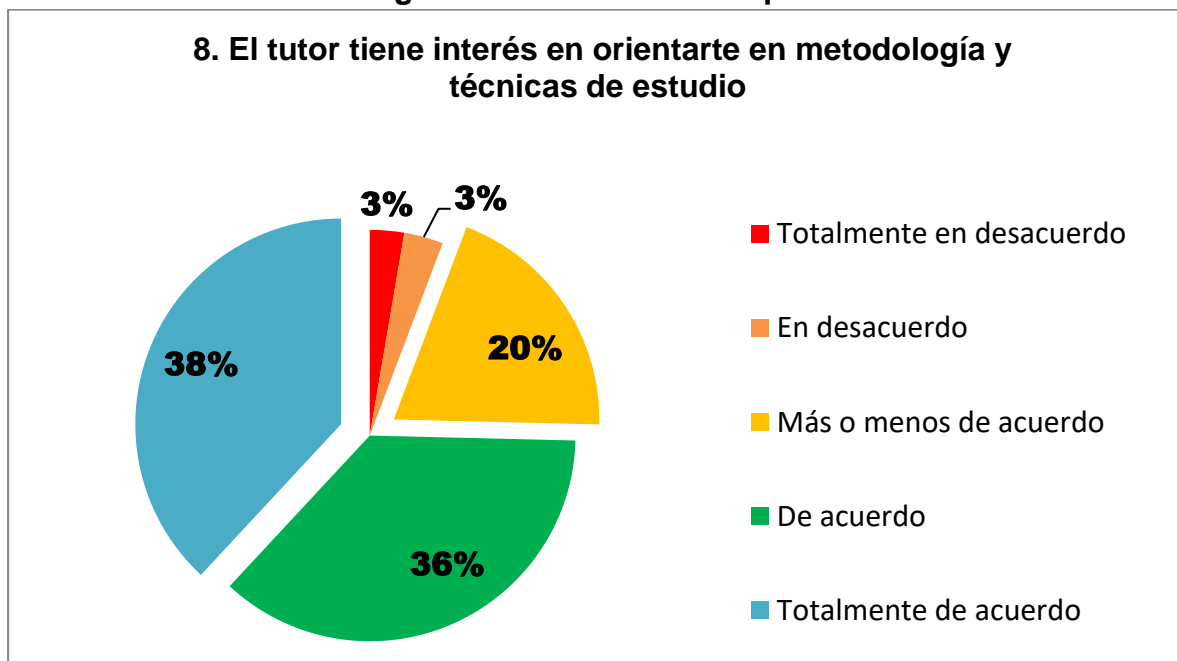
Gráfica 3.10 Pregunta 7 de la encuesta aplicada a los tutorados



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación del 85% que está dentro del promedio esperado.

Gráfica 3.11 Pregunta 8 de la encuesta aplicada a los tutorados



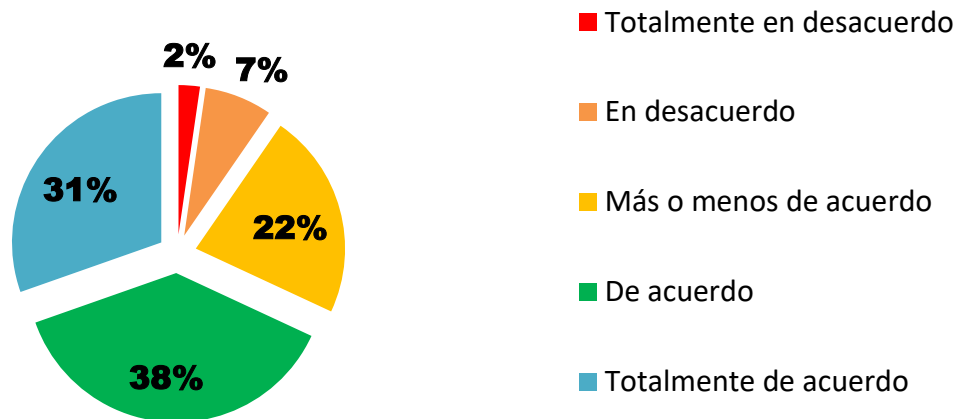
Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación del 81% que está dentro del promedio esperado.



Gráfica 3.12 Pregunta 9 de la encuesta aplicada a los tutorados

**9. El tutor tiene interés en detectar tus principales dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas**

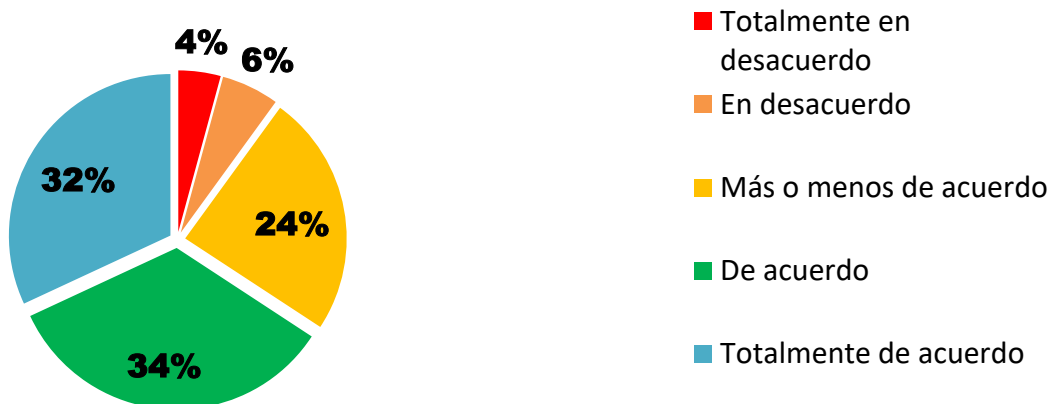


Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación de 77% menor a los esperado.

Gráfica 3.13 Pregunta 10 de la encuesta aplicada a los tutorados

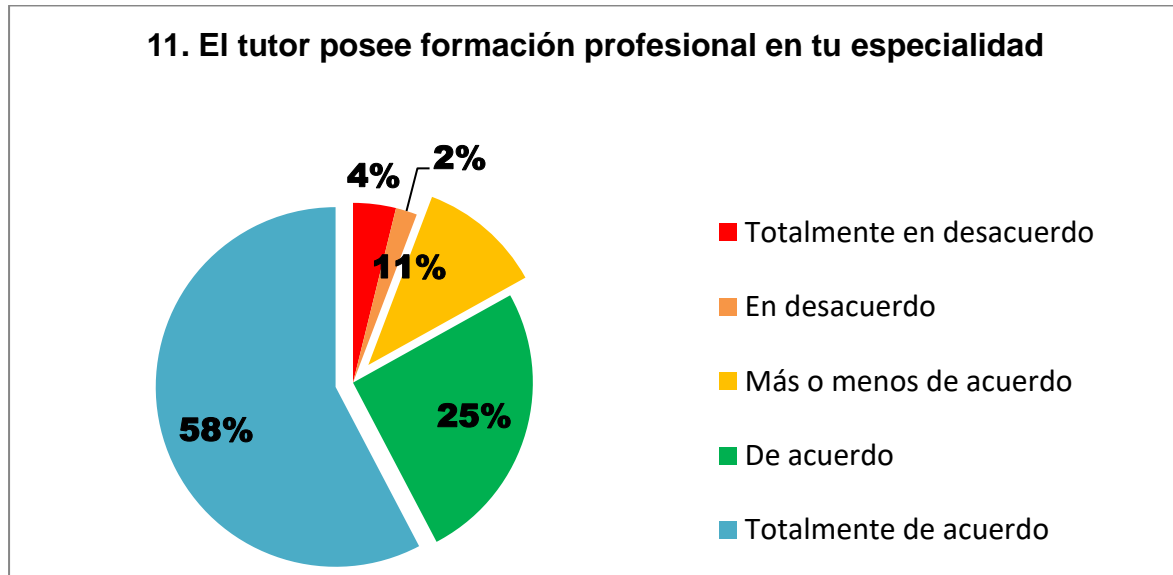
**10. El tutor demostró interés en estimular tu estudio independiente**



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación de 77% menor a los esperado.

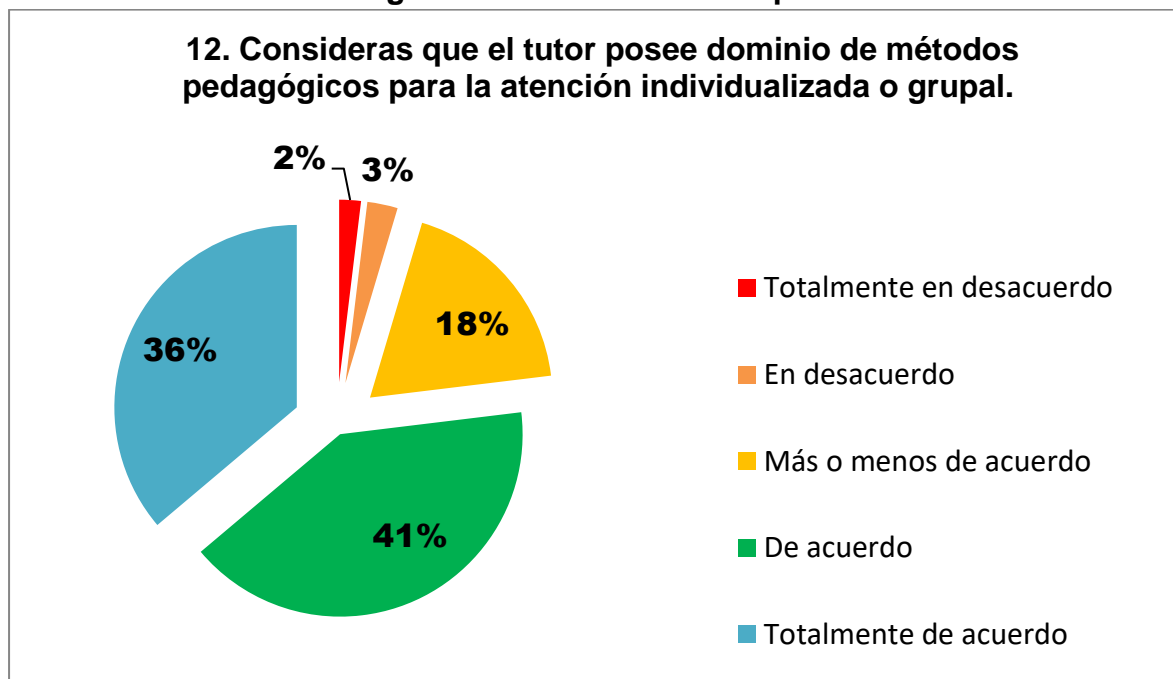
Gráfica 3.14 Pregunta 11 de la encuesta aplicada a los tutorados



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación del 86% que está dentro del promedio esperado.

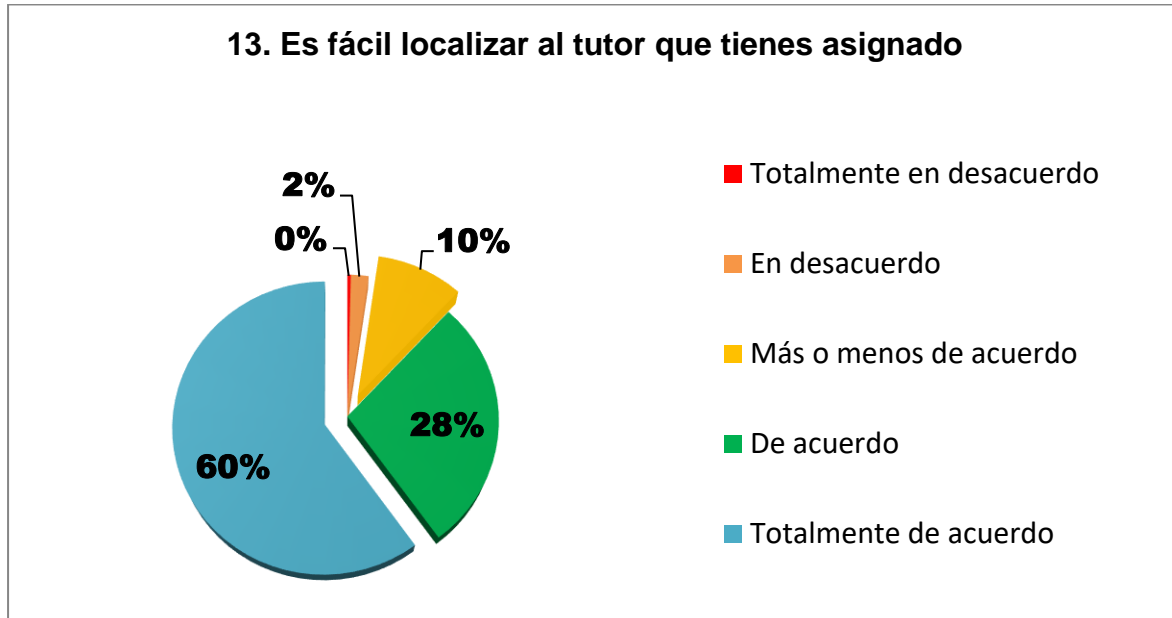
Gráfica 3.15 Pregunta 12 de la encuesta aplicada a los tutorados



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación del 81% que está dentro del promedio esperado.

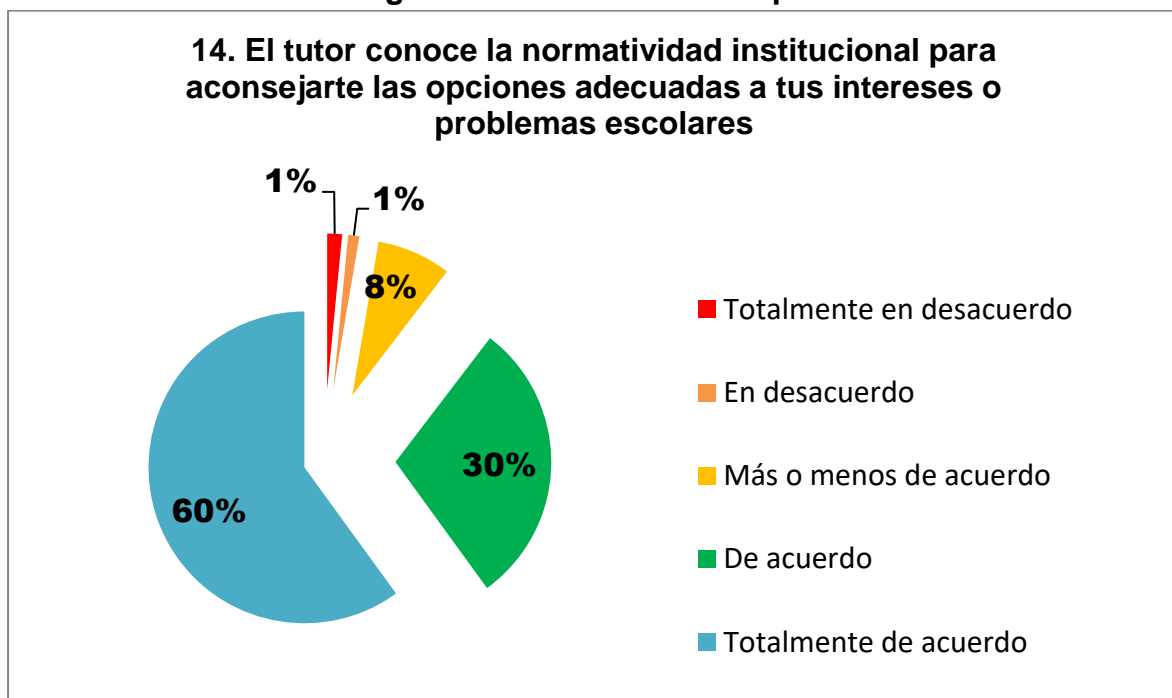
Gráfica 3.16 Pregunta 13 de la encuesta aplicada a los tutorados



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación del 89% que está dentro del promedio esperado.

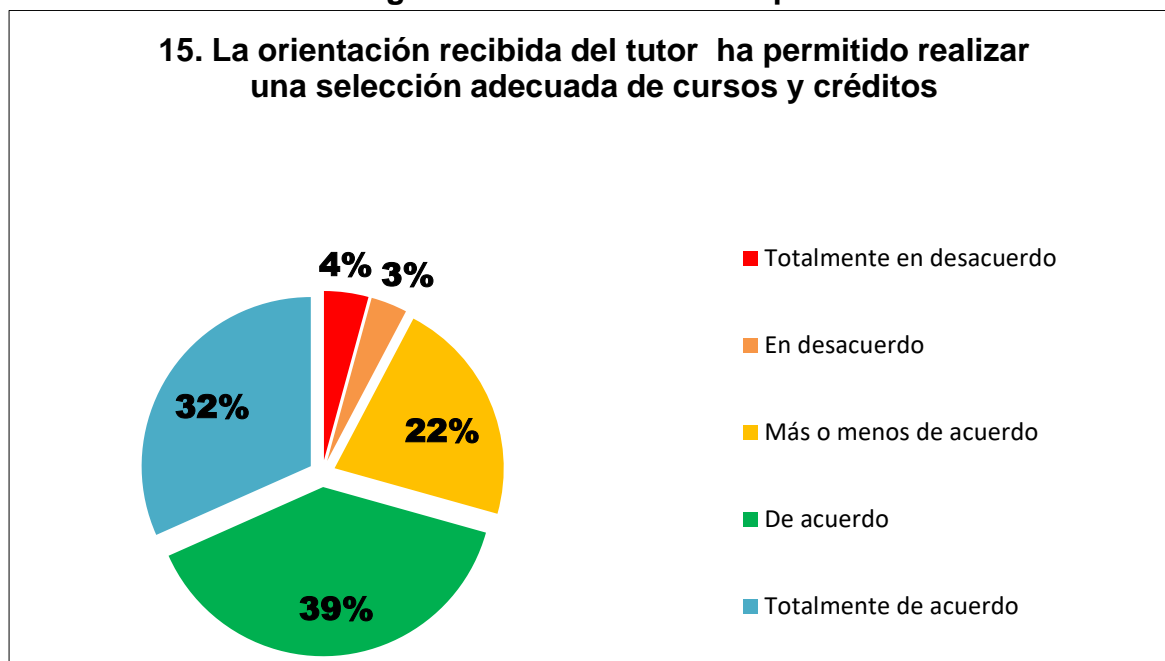
Gráfica 3.17 Pregunta 14 de la encuesta aplicada a los tutorados



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación del 89% que está dentro del promedio esperado.

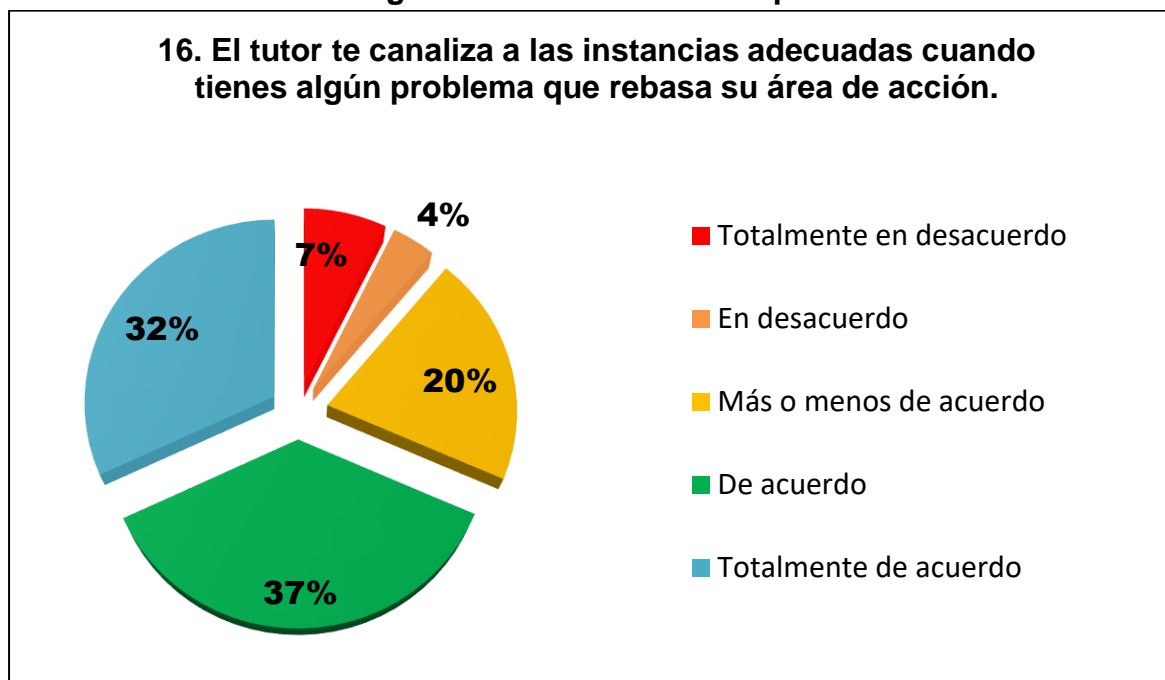
Gráfica 3.18 Pregunta 15 de la encuesta aplicada a los tutorados



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación de 78% menor a lo esperado.

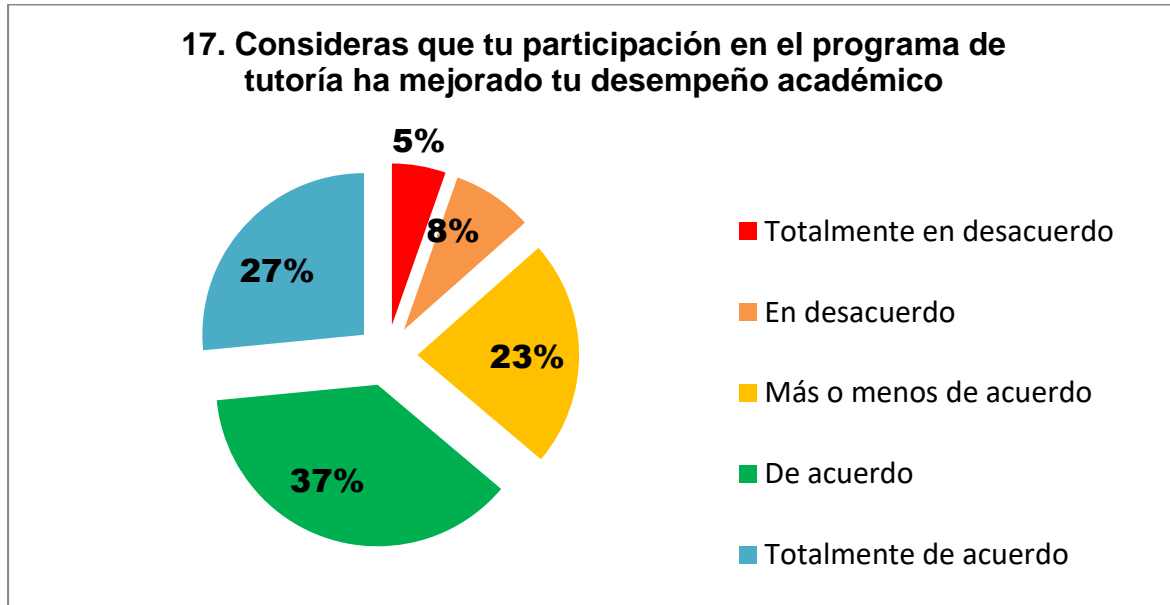
Gráfica 3.19 Pregunta 16 de la encuesta aplicada a los tutorados



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación de 76% menor a lo esperado.

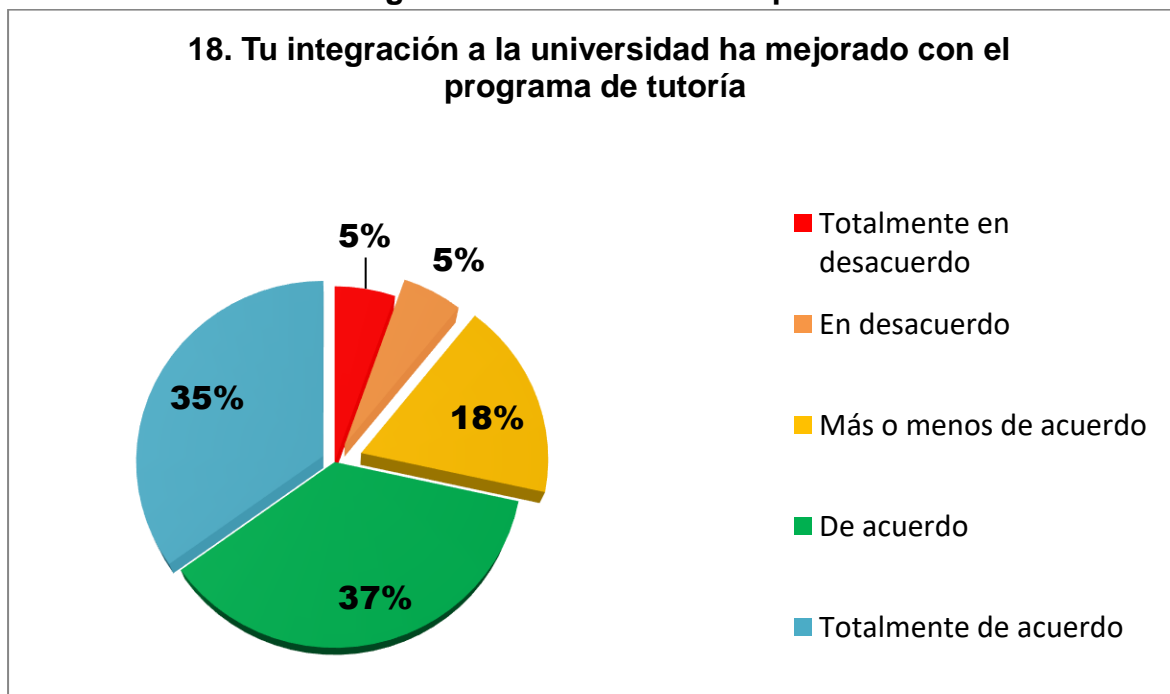
Gráfica 3.20 Pregunta 17 de la encuesta aplicada a los tutorados



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación de 74% menor a lo esperado.

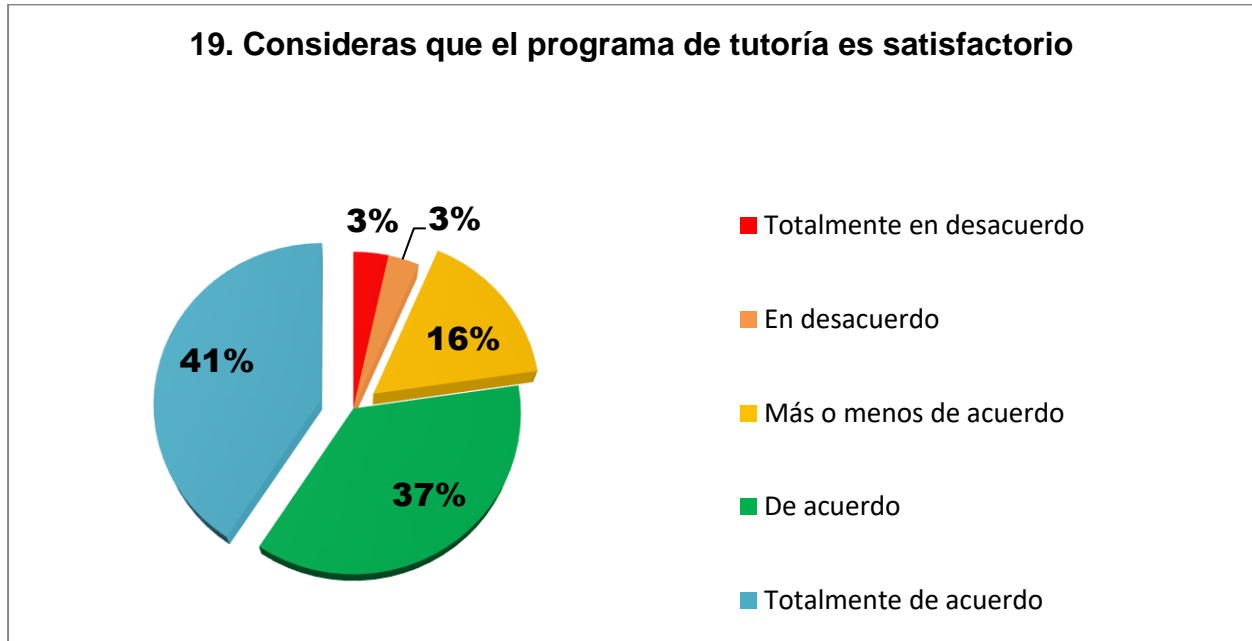
Gráfica 3.21 Pregunta 18 de la encuesta aplicada a los tutorados



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación de 78% menor a lo esperado.

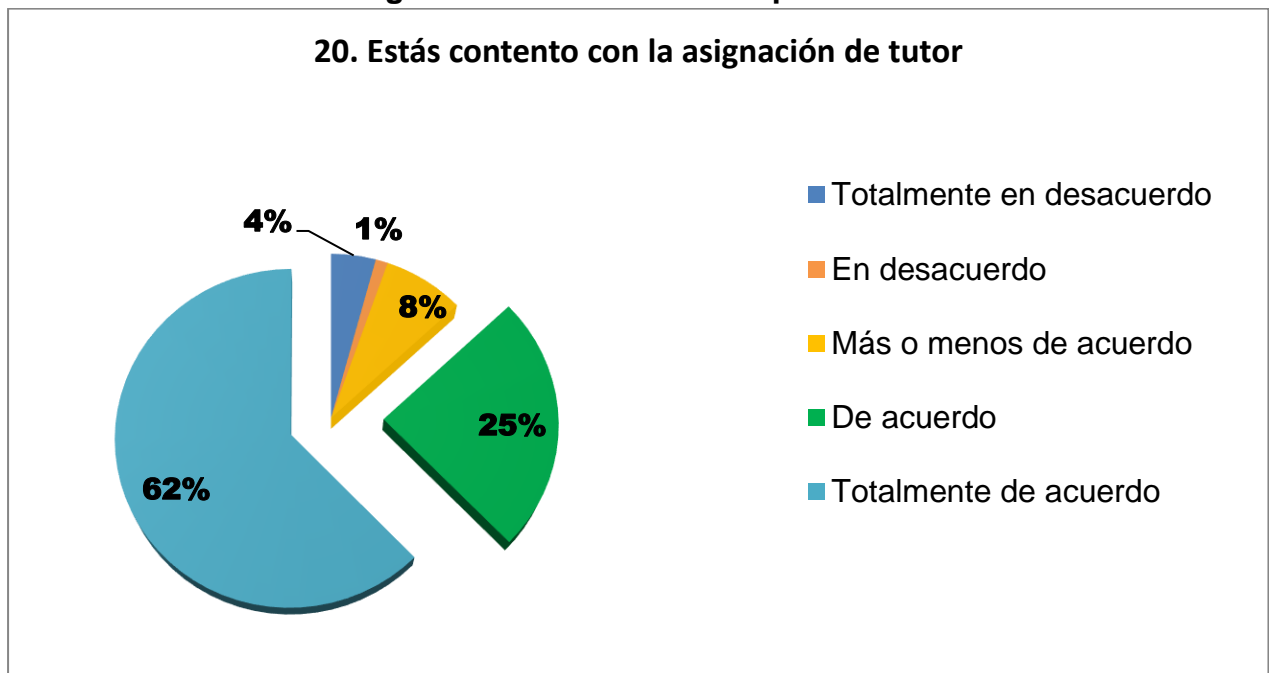
Gráfica 3.22 Pregunta 19 de la encuesta aplicada a los tutorados



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra una puntuación del 82% que está dentro del promedio esperado.

Gráfica 3.23 Pregunta 20 de la encuesta aplicada a los tutorados



Fuente: Elaboración propia

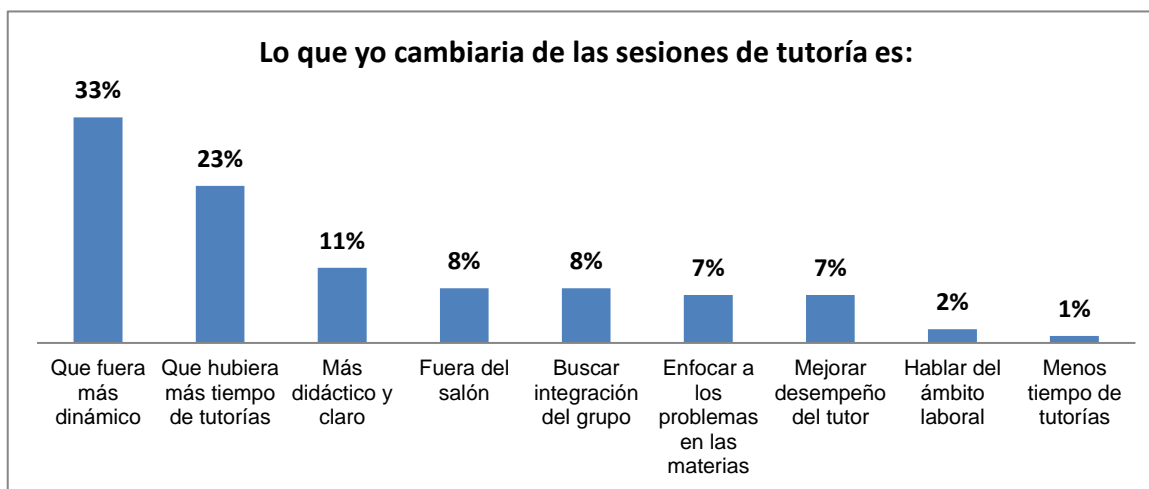
La gráfica muestra una puntuación del 88% que está dentro del promedio esperado.

Cabe mencionar que la pregunta 3 y 1 muestran los lados opuestos, la 3 donde refieren que el tutor los trata con respeto y atención con mayor aceptación y la 1 en la que dicen que se les realizó una entrevista cuando ingresaron con el porcentaje más bajo. Se observa por un lado que unas de las preguntas con mayor puntuación son la 3 y 5. Este ejemplo de preguntas revela resultados satisfactorios de los alumnos dando respuestas acerca del desempeño del tutor. Se perciben respetados y con la confianza de acudir a su tutor cuando se presentan inconvenientes en el punto de la reprobación.

Es importante mencionar que la pregunta con mayor oportunidad de mejora o que más se aleja de lo esperado, es la número 1 y se observa que de este grupo de preguntas más de la tercera parte de los alumnos encuestados manifiestan estar en desacuerdo en que su tutor les realizó una entrevista.

Las otras preguntas se le tendrían que enfatizar a los tutores haciendo un plan de mejora. La penúltima pregunta se les pidió una respuesta abierta y se obtuvieron 132 opiniones. En este caso cabe resaltar que si con la escala de Likert los alumnos manifiestan satisfacción por otro lado refieren que podría mejorar como se muestra en la siguiente figura 3.6.

**Gráfica 3.24 Pregunta abierta**



Fuente: Elaboración propia

De las opiniones de los alumnos sobresale que las sesiones de tutorías sean más dinámicas 33% y solo el 7% directamente que debe mejorar el desempeño del tutor, sin embargo, todas están relacionadas con el desempeño del tutor. La última pregunta

también era abierta y los que se tabulan los datos observándose situaciones similares a la pregunta anterior como se muestra en la siguiente gráfica:

**Gráfica 3.25 Segunda pregunta abierta**

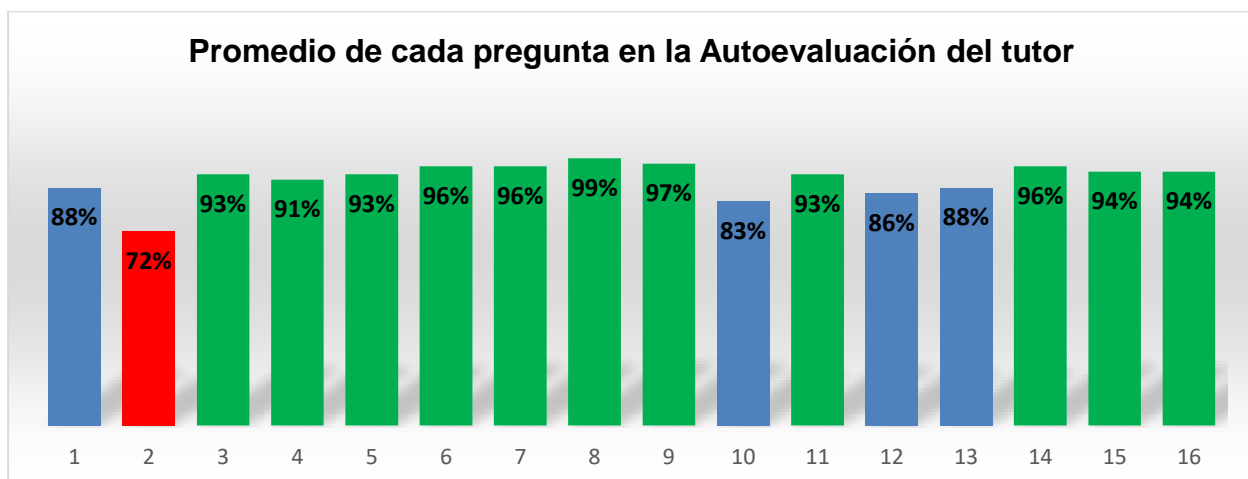


Fuente: Elaboración propia

Cabe comentar que al preguntarle al tutorado lo que les gustaría de las sesiones de tutoría, mencionan que les gustaría que fueran más dinámicas y en segundo lugar un mejor desempeño del tutor.

A continuación, se muestran los cuadros y gráficas de los datos referentes al tutor, en la gráfica 3.25 que se presenta a continuación están todas las preguntas contestadas por los tutores en la autoevaluación:

**Gráfica 3.26 Resultados de la autoevaluación del tutor**



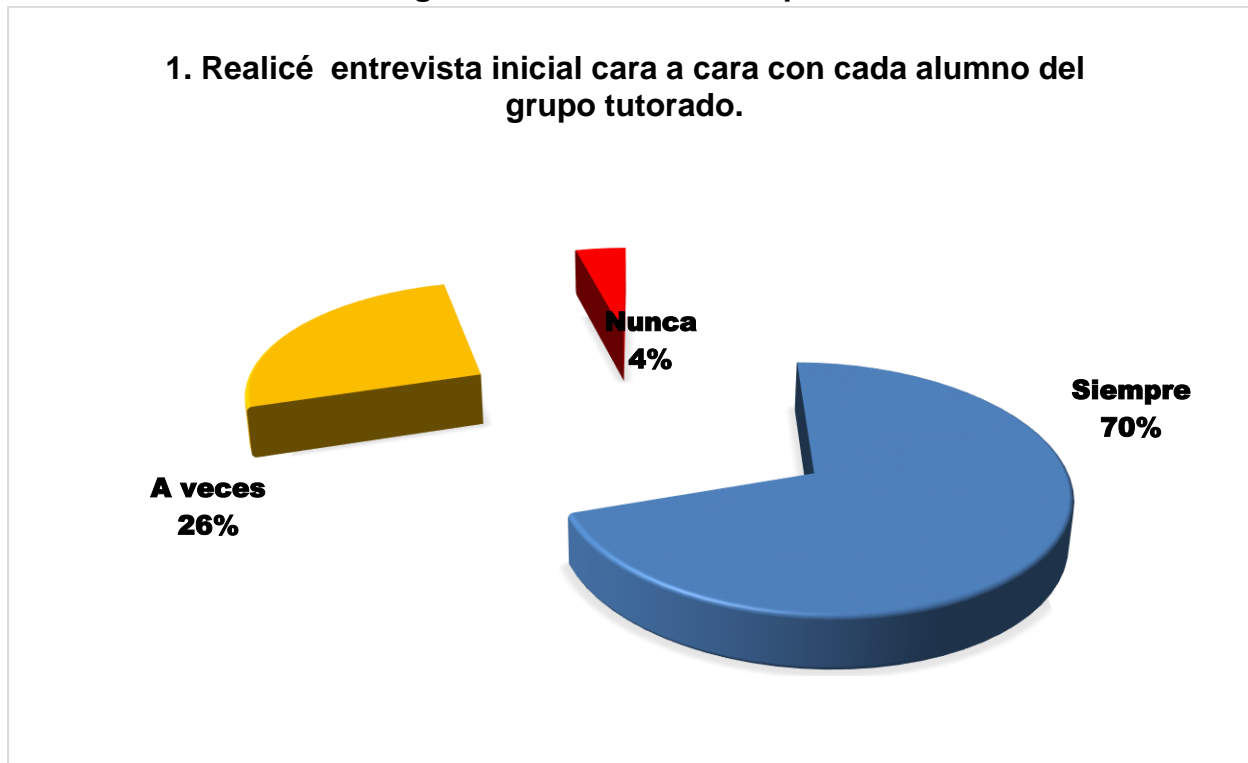
Fuente: Elaboración propia



Se observan los porcentajes por pregunta. Las barras verdes refieren un porcentaje mayor al esperado, el azul dentro de lo que se esperaba y en rojo por debajo del promedio. El tutor se autoevalúa con un promedio general de 91%, mayor al de los tutorados que es un 82%.

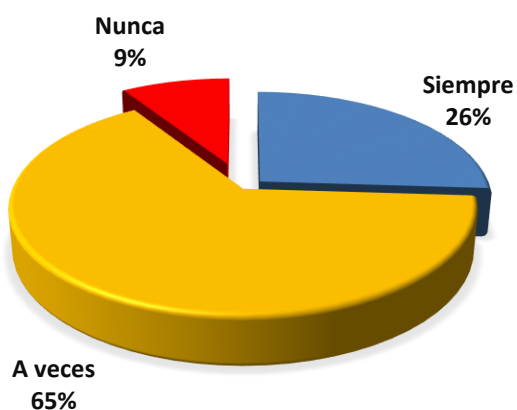
Ahora se mostrarán las gráficas de cada una de las preguntas aplicadas a los tutores donde se les pidió que ellos mismos se autoevaluaran con una descripción del porcentaje obtenido en cada una.

**Gráfica 3.27 Pregunta 1 de la encuesta aplicada a los tutores**



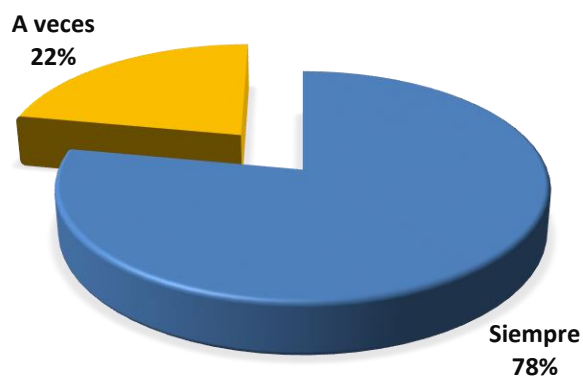
Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 1 muestra una puntuación del 88% que está dentro del promedio esperado.

**Gráfica 3.28 Pregunta 2 de la encuesta aplicada a los tutores****2. Cuando un alumno tiene un problema me lo puede exponer.**

Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 2 es la única que muestra un promedio de 72% menor a los esperado.

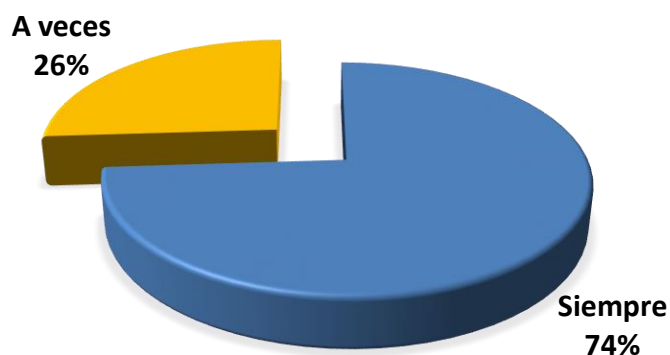
**Gráfica 3.29 Pregunta 3 de la encuesta aplicada a los tutores****3. Trato al tutorado con respeto y atención.**

Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 3 muestra una puntuación del 93% y supera al promedio esperado.

**Gráfica 3.30 Pregunta 4 de la encuesta aplicada a los tutores**

**4. Me intereso por los problemas académicos y personales de mis tutorados.**

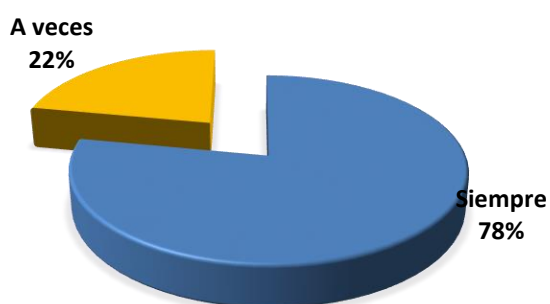


Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 4 muestra una puntuación del 91% y supera al promedio esperado.

**Gráfica 3.31 Pregunta 5 de la encuesta aplicada a los tutores**

**5. Tengo conocimiento de las materias que cada uno tiene reprobadas.**

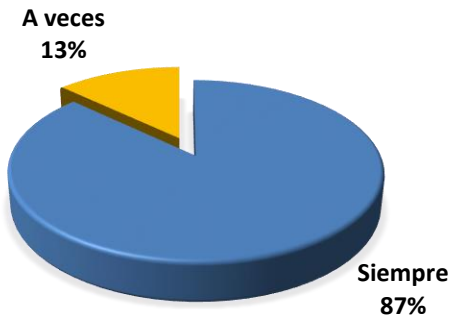


Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 5 muestra una puntuación del 93% y supera al promedio esperado.

**Gráfica 3.32 Pregunta 6 de la encuesta aplicada a los tutores**

**6. Muestro disposición a organizar un plan de mejora para bajar o eliminar reprobación.**



Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 6 muestra una puntuación del 96% y supera al promedio esperado.

**Gráfica 3.33 Pregunta 7 de la encuesta aplicada a los tutores**

**7. No Muestro capacidad para resolver sus dudas académicas.**



Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 7 muestra una puntuación del 96% y supera al promedio esperado.

**Gráfica 3.34 Pregunta 8 de la encuesta aplicada a los tutores**

**8. Tengo interés en orientar al tutorado en metodologías y técnicas de estudio.**



Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 8 muestra una puntuación del 99% es la de porcentaje mayor y supera al promedio esperado.

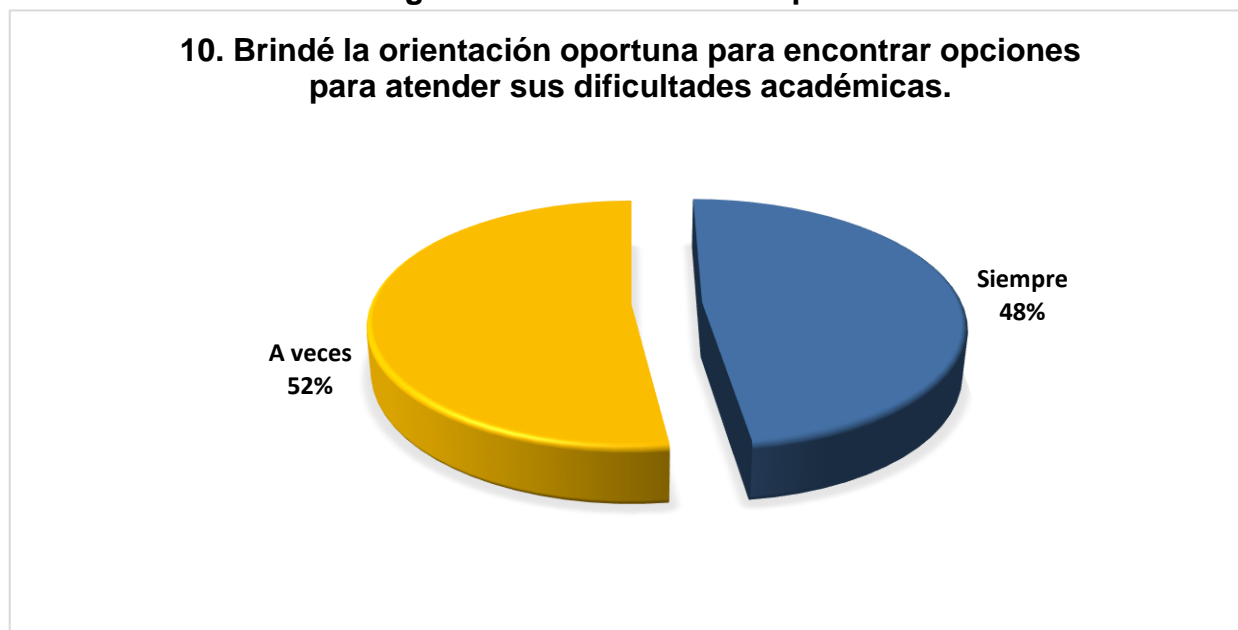
**Gráfica 3.35 Pregunta 9 de la encuesta aplicada a los tutores**

**9. Siempre muestro interés en detectar las dificultades realizando las acciones pertinentes para resolverlas como asesorías con especialistas.**



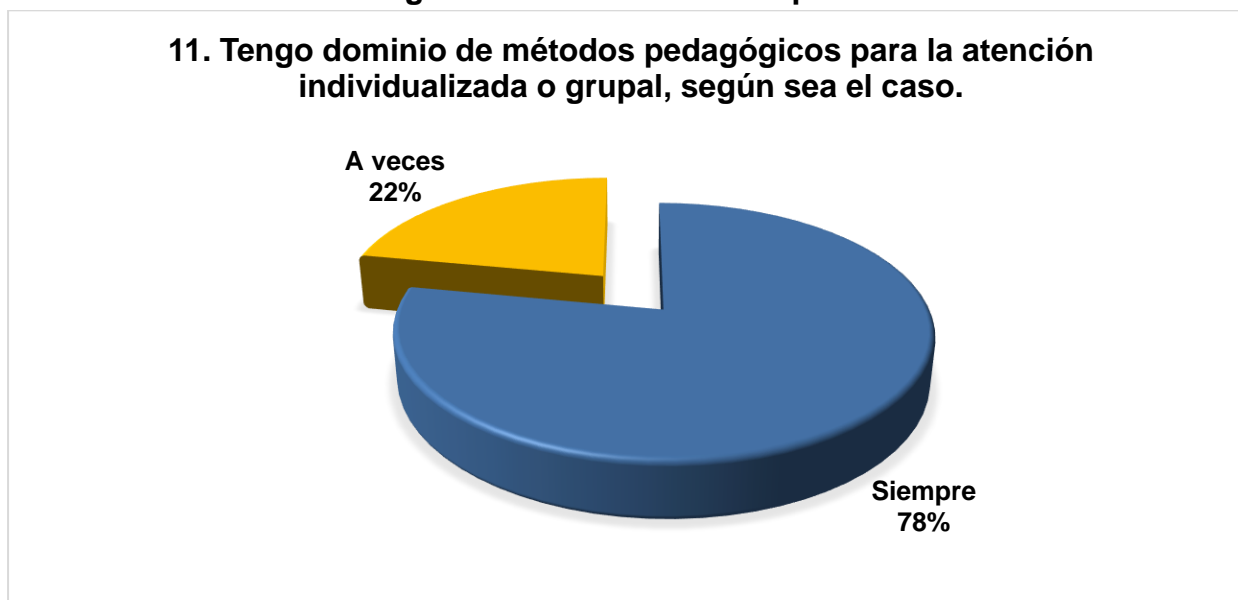
Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 9 muestra una puntuación del 97% y supera al promedio esperado.

**Gráfica 3.36 Pregunta 10 de la encuesta aplicada a los tutores**

Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 10 muestra una puntuación del 83% que está dentro del promedio esperado.

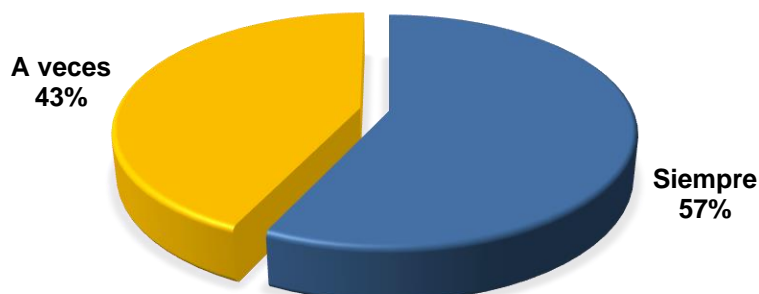
**Gráfica 3.37 Pregunta 11 de la encuesta aplicada a los tutores**

Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 11 muestra una puntuación del 93% y supera al promedio esperado.

**Gráfica 3.38 Pregunta 12 de la encuesta aplicada a los tutores**

**12. Conozco suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejar al tutorado sobre sus intereses o problemas escolares.**

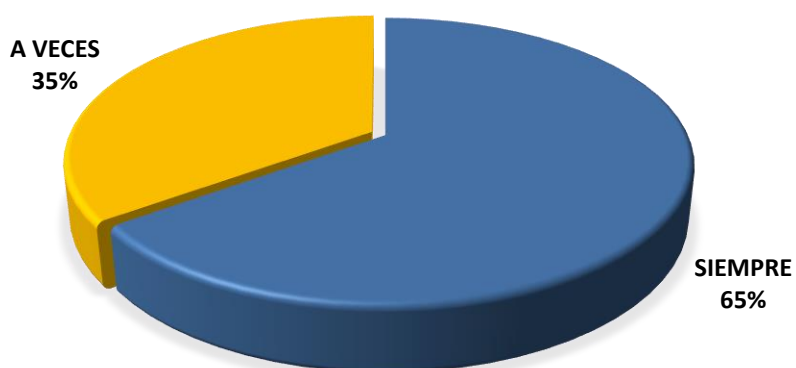


Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 12 muestra una puntuación del 86% que está dentro del promedio esperado.

**Gráfica 3.39 Pregunta 13 de la encuesta aplicada a los tutores**

**13. Canalizo a las instancias adecuadas cuando tiene algún problema que rebasa mi área de acción.**

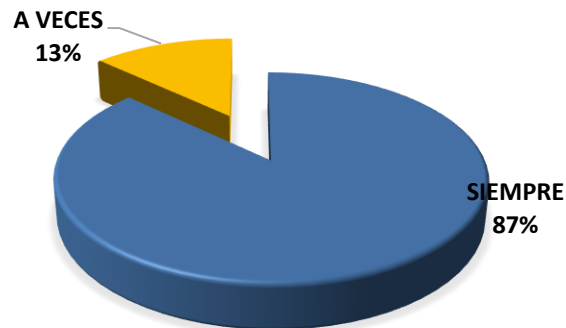


Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 13 muestra una puntuación del 88% que está dentro del promedio esperado.

**Gráfica 3.40 Pregunta 1 de la encuesta aplicada a los tutores**

**14. Considero que con el programa de tutorías ha disminuido el índice de reprobación y deserción.**

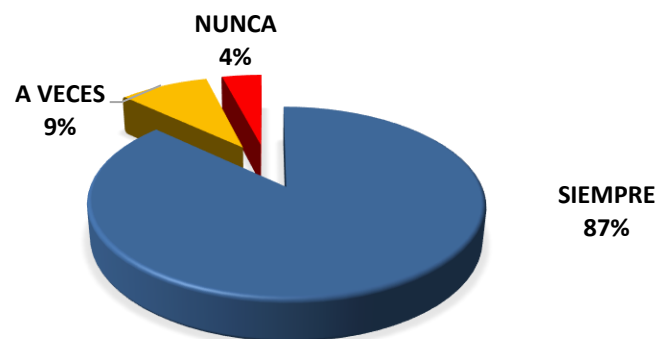


Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 14 muestra una puntuación del 96% y supera al promedio esperado.

**Gráfica 3.41 Pregunta 15 de la encuesta aplicada a los tutores**

**15. Con el programa de tutorías todos mis tutorados se han integrado a la universidad.**



Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 15 muestra una puntuación del 94% y supera al promedio esperado.



**Gráfica 3.42 Pregunta 16 de la encuesta aplicada a los tutores**

Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 16 muestra una puntuación del 94% y supera al promedio esperado.

Las preguntas 8 y 9 muestran el mayor porcentaje. De estas se desprende tener interés en orientar al tutorado en metodologías y técnicas de estudio, así como de detectar las dificultades del alumno que se pueden aminorar al realizar las acciones pertinentes buscando asesorías con especialistas, además de mostrar disposición para organizar un plan de mejora para bajar o eliminar la reprobación entre las otras. Por otro lado, la pregunta con menor puntuación en la autoevaluación fue la referente a cómo siente que lo percibe el alumno al presentar un problema y si este se lo pueda exponer. Otra de menor promedio fue la de la entrevista a los tutorados al inicio muy importante porque el documento que levantan en la entrevista inicial es resguardado en una carpeta de evidencias sujeta a auditoría por el área de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). De las otras preguntas se requiere un análisis cuidadoso que será mostrado en el apartado de análisis e interpretación de los resultados.

Para la capacitación a los tutores primero se aplicó una evaluación diagnóstica con 37 preguntas de opción múltiple y de relación con el objetivo conocer el nivel de conocimientos del procedimiento de tutorías. Para llenar el examen se les pidió que registraran sus respuestas con un bolígrafo color negro. Las preguntas eran conceptos que estaban relacionadas con el plan de acción tutorial. En el cuadro 3.3 se presentan los resultados.

**Cuadro 3.3 Resultados de la evaluación diagnóstica**

<b>Tutor que realizó evaluación diagnóstica</b>	<b>Diagnóstico</b>
Teresa de Jesús Abaunza Tapia	100
Daniel Villalobos Ortega	94.59
Juan Bautista Márquez Castillo	91.89
Oscar Sánchez Puga	89.18
Janneth Saraí Villegas Quiñónez	86.48
Julio Cesar Medrano Roque	86.48
Enrique González Aragón Barrera	86.48
Marco Antonio Juárez	83.78
Jose Miguel Duarte García	78.37
Alejandro Rafael Corona Díaz	78.37
Luis Medina Robles	78.37
Saraí López López	72.97
Arisbeth Bernal Salinas	72.97
Luis Mario Gallego Campo	72.97
Jose Luis García Lugo	70.27
Aurora Díaz Santana Rocha	70.27
Alejandro Cruz Martínez Escárcega	70.27
Lucina Lagarda Avendaño	64.86
Cristian Fernando Guerrero de la Cruz	59.45
<b>PROMEDIO</b>	<b>79.4</b>

Fuente: Elaboración propia

El promedio fue de 79.4 que está por debajo de lo esperado. Posteriormente se realizó una invitación vía correo electrónico donde se les informaron las fechas horarios y lugar donde se llevaría a cabo el curso.

Los cursos se organizaron en dos de los salones de clases de las instalaciones de la Universidad Tecnológica de Tijuana en dos sábados de cuatro horas (22 y 29 de junio del 2019), con horarios de 8:00 am a 12:00 pm y con dos Instructores y el apoyo del área de Recurso Humanos y de la Secretaría de Vinculación, también estuvo monitoreada por el director de ambas carreras.

Se les proyectó un documento en PowerPoint que se muestra en el Apéndice 1 con los contenidos y teorías.

A continuación, se muestra en el cuadro 3.4 la lista de los docentes capacitados.

**Cuadro 3.4 Lista de asistencia de los docentes capacitados como tutores**

No.	NOMBRE	Perfil	Carrera	Encuestados	Tomó curso
1	Alejandro Rafael Corona Díaz	Maestría	Procesos	Si	Si
2	Guadalupe Munguía Sugéy	Licenciatura	Procesos	Si	Si
3	Alejandro Cruz Martínez	Ingeniería	Procesos	Si	Si
4	Teresa Abaunza Tapia	Ingeniería	Procesos	Si	Si
5	Luis Felipe Medina Robles	Ingeniería	Procesos	Si	Si
6	Saraí López López	Ingeniería	Procesos	Si	Si
7	Julio César Medrano Roque	Ingeniería	Procesos	Si	Si
8	Oscar Jesús Sánchez Puga	Maestría	Procesos	Si	Si
9	Aurora Díaz Santana Rocha	Licenciatura	Procesos	Si	Si
10	Alma Ruth Peñaloza Santos	Ingeniería	Procesos	Si	Si
11	Karla Carmona López	Maestría	Procesos	Si	Si
12	Marco Antonio Juárez M.	Maestría	Procesos	Si	Si
13	Daniel Villalobos Ortega	Ingeniería	Mantenimiento	Si	Si
14	Christian Castro López	Licenciatura	Mantenimiento	Si	Si
15	José Miguel Duarte García	Ingeniería	Mantenimiento	Si	Si
16	Cristian Fernando Guerrero	Ingeniería	Mantenimiento	Si	Si
17	Janneth Saraí Villegas Q.	Licenciatura	Mantenimiento	Si	Si
18	José Luis García Lugo	Maestría	Mantenimiento	Si	Si
19	Arisbeth Bernal Salinas	Ingeniería	Mantenimiento	Si	Si
20	Lucina Lagarda Avendaño	Licenciatura	Mantenimiento	Si	Si
21	Mercedes Aguilera Palencia	Licenciatura	Mantenimiento	Si	Si
22	Cesar Álvarez Rosillo	TSU	Mantenimiento	Si	Si
23	Luis Mario Gallego Campos	Ingeniería	Mantenimiento	Si	Si

Fuente: Elaboración propia

En este cuadro 3.4 se observan 12 docentes de la carrera de TSU en Procesos Industriales y 11 de la Carrera de Mantenimiento Área Industrial.

Después del entrenamiento a los tutores se hizo un comparativo de los índices de deserción y reprobación de las carreras de Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial y de Procesos Industriales de los periodos 2017-2018 y 2018-2019. A continuación, se muestran los resultados en las tablas 3.2 y 3.3.

**Cuadro 3.5 Índices de reprobación periodo 2017-2018 / 2018-2019**

Índice de reprobación	2017-2018			2018-2019		
	Matrícula	Reprobados	%	Matrícula	Reprobados	%
<b>TSU en Mantenimiento</b>	287	42	14.63%	318	33	10.38%
<b>TSU en Procesos</b>	294	24	8.19%	142	3	2.11%
<b>Totales</b>	581	66	11.36%	460	36	7.82%

Fuente: Elaborado con información del Sistema de Información y Conocimiento de la UTT (SIC, 2019)

En La Tabla 3.2 se observa el índice de reprobación del periodo 2017-2018 con 66 alumnos reprobados que representan el 11.36% viéndose una disminución en el siguiente ciclo escolar 2018-2019 con 36 reprobados representado un 7.82 %, disminuyendo en un 31.16%.

**Cuadro 3.6 Índice de deserción carrera de Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial y en Procesos Industriales Periodos 2017-2018 / 2018-2019**

Índice de Deserción	2017-2018			2018-2019		
	Matrícula	Bajas	%	Matrícula	Bajas	%
<b>TSU en Mantenimiento</b>	287	41	14.29%	318	35	11.01%
<b>TSU en Procesos</b>	294	33	11.26%	142	4	2.82%
<b>Totales</b>	581	74	12.74%	460	39	8.47%

Fuente: Elaborado con información del Sistema de Información y Conocimiento (SIC). UTT (2019)

En el periodo 2017-2018 de una matrícula de 581 sumando las dos carreras, se registraron un total de 74 bajas representan el 12.74% viéndose una disminución en el siguiente ciclo escolar 2018-2019 ya que de una matrícula de 460 se suscitaron solo 39 bajas representado un 8.47 %, disminuyendo en un 33.5%.

En la tabla 3.4 se muestran los principales motivos por los que desertan los alumnos a nivel UTT en el periodo escolar 2018-2019.

**Cuadro 3.7 Motivos de deserción en las carreras de Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial y en Procesos Industriales periodos 2018-2019**

<b>Motivo de la deserción</b>	<b>Porcentaje</b>
Reprobación	54%
Motivos personales	16%
Sin causa conocida	14%
Otras causas	5%
Problemas económicos	4%
Incumplimiento de expectativas	4%
Problemas de trabajo	3%
Total de desertores	100%

Fuente: Elaborado con información del Sistema de Información y Conocimiento (SIC). UTT (2019).

El principal motivo por el que más de la mitad de los alumnos desertan es la reprobación.

### **3.7 Estadística descriptiva de la muestra y estimación de parámetros**

Una vez que se recogieron los valores que toman las variables del estudio (datos), se procedió al análisis descriptivo de los mismos. Se utilizaron variables discretas *“Una variable discreta puede tomar sólo un número finito o contable de valores”* (Mendenhall, 2010), y se buscó conocer la satisfacción de los tutorados, con la intención de conocer el número de casos en cada una de las categorías, reflejando habitualmente el porcentaje que representan del total, y expresándolo en tablas de frecuencias y gráficas. *“Toda inferencia estadística debe incluir una medida de confiabilidad que dice cuánta confianza tiene usted en la inferencia”* (Mendenhall, 2010).

Respecto a los tutores como se realizó un censo, tiene un nivel de confiabilidad del 100% y de la muestra de los alumnos (49%), un nivel de confianza del 95% que es el usual en las inferencias de las investigaciones de administración.

Como con los alumnos se seleccionó una muestra es decir no se entrevistó a toda la población, se estimó el porcentaje de la población mediante un intervalo de confianza del 95% con base en los porcentajes obtenidos en las preguntas.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

En el presente capítulo se analizan e interpretan los resultados obtenidos con base en la aceptación de la hipótesis y dando respuesta a la pregunta de investigación, así como la presentación de los hallazgos.

#### 4.1 Análisis de resultados

De acuerdo con el diseño de la investigación previamente planteado en el capítulo III, se presentan a continuación los resultados obtenidos respecto a los tutorados, tutor y a los Índices de reprobación y deserción.

En cuanto a los resultados encontrados con los tutorados, en cada una de las preguntas del cuestionario acerca de la percepción que tienen del tutor y la tutoría, el promedio general obtenido fue de 82%. Se puede observar que la mayor puntuación con respecto a lo esperado es la tercera pregunta, donde refieren que: *“El tutor los trata con respeto y atención”*. Se considera sumamente importante este concepto debido a que de esta pregunta se desprende la interpretación acerca de la confianza hacia el tutor al considerar que sabe qué hacer para transmitir valores, competencias y conocimientos que les ayudarán a responder a las problemáticas y retos que aparecerán en la universidad. La de puntuación menor se proyecta en la primera pregunta: *“El tutor te realizó una entrevista inicial cuando ingresaste a la UTT”*. Todos los tutores aplican este formato y lo recomendable es que sea en la primera semana debido a que debe conocer si tienen algún inconveniente urgente que pueda ser atendido, se entiende que una entrevista formal y seria no puede darse en un solo día con más de 20 alumnos, aunque esta significa una acción básica respecto a sus actividades.

Por un lado, las preguntas con mayor puntuación en este grupo de preguntas es el resultado más satisfactorio que los alumnos respondieron en lo concerniente al desempeño del tutor y son las son la 3 (94%), 13 (89%), 14 (89%), 5 (88%), 20 (88%) y 2 (87%), con promedio de 94% a 87% (Ver desarrollo del 3.6.1). Las respuestas medias con un índice de satisfacción de la pregunta 4 (86%), 11 (86%), 7 (85%), 6 (83%), 19 (82%), 8 (81%) y 12 (81%), más adelante se explica al detalle cada rubro encontrado.

Es importante mencionar que las preguntas con mayor oportunidad de mejora o que más se alejan de lo esperado son la 1 (65%), 17 (74%), 16 (76%), 10 (77%), 9 (77%), 15 (78%) y 18 (78%), en orden de menor a mayor.

Se observa de este grupo de preguntas que más de la tercera parte de los alumnos encuestados manifiestan estar en desacuerdo con la primera pregunta que dice: *“Tu tutor*



*les realizó una entrevista inicial*". Las otras preguntas se enfatizaron a los tutores haciendo un plan de mejora.

En el cuestionario se tenían dos preguntas en las que les solicitó dieran una respuesta abierta (Ver anexo 2), encontrándose en la penúltima pregunta con 132 opiniones, los alumnos manifiestan satisfacción pero por otro lado refieren que podría mejorar ya que de las opiniones de los alumnos sobresale que lo que cambiarían de las sesiones de tutorías era que fueran más dinámicas con un 33% y solo el 7% directamente que debe mejorar el desempeño del tutor, sin embargo todas están relacionadas con el desempeño del tutor. La última pregunta también era abierta y se observan situaciones similares a la pregunta anterior, pero en esta se les pide que mencionen lo que les gustaría de las sesiones de tutoría respondiendo en primer lugar que fueran más dinámicas y en segundo un mejor desempeño del tutor.

El tutor se autoevalúa con un promedio de 91% mayor al de los tutorados (82%). Las preguntas con mayor porcentaje son la 6 (96%), 7 (96%), 14 (96%), 9 (97%) y la 8 (99%).

De estas se manifiestan tener interés en orientar al tutorado en metodologías y técnicas de estudio, así como de detectar las dificultades del alumno que se puedan aminorar al realizar las acciones pertinentes buscando asesorías con especialistas, además de mostrar disposición para organizar un plan de mejora para disminuir o eliminar la reprobación.

La pregunta con menor puntuación en la autoevaluación fue la referente a cómo siente que lo percibe el alumno al presentar un problema y si este se lo pueda exponer. Otra de menor promedio fue la de entrevistar a los tutorados al inicio. Esta coincide con la respuesta de los tutorados y considerada de suma importancia ya que se hace un registro de este por medio de un formato que es requerido por el área de Sistema de Gestión de Calidad (SGC). De las otras es importante un análisis cuidadoso que se mostrará en el apartado de análisis e interpretación.

Acerca de los Índices de reprobación y deserción, después del entrenamiento a los docentes como tutores, se hizo un comparativo de los Índices de deserción y reprobación de las carreras de Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial y de Procesos Industriales de los periodos 2017-2018 y 2018-2019. Se detecta que el índice

de reprobación en el periodo 2017-2018 fue de 66 alumnos reprobados, representando el 11.36% viéndose una disminución en el siguiente ciclo escolar 2018-2019 con 36 reprobados representado un 7.82% respecto a la matrícula del siguiente ciclo, disminuyendo en un 31.16%.

En cuanto al índice de deserción en el periodo 2017-2018 de una matrícula de 581 sumando las dos carreras, se registraron un total de 74 bajas representan el 12.74% viéndose una disminución en el siguiente ciclo escolar 2018-2019 ya que de una matrícula de 460 se suscitaron solo 39 bajas representado un 8.47%, disminuyendo en un 33.5%.

En el argumento de los tutorados se revisa nuevamente el cuestionario aplicado y se subdivide en tres grupos de preguntas, el primer grupo que evalúa la percepción del nivel de conocimiento del tutor comprendiendo las preguntas 5, 7, 11, 14 15 y 16, el segundo grupo, con la conductas que describen como se percibe la actitud del tutor con las preguntas 1, 2, 3, 4 y 13, y en el tercer grupo, las habilidades del tutor con las preguntas 6, 8, 9, 10 y 12, considerándose como parámetros de evaluación con 91% a 100% como muy bueno a excelente, de 80% a 90% como aprobatorio a bueno y de 79% o menos como no aprobado.

Se encuentra que en “conocimiento” los tutorados lo califican con un 83.66% lo que indica que consideran que el tutor está preparado y conoce estrategias pedagógicas que lo que le permite al tutor adquirir un rol de guía y acompañante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, al mismo tiempo, comienzan a valorar que su conocimiento les proporciona múltiples ventajas al permitirles trabajar en equipo con la capacidad para elaborar planes universitarios para guiarle y apoyarle en las problemáticas que se pudieran suscitar.

En el segundo rubro evaluaron “actitud” con un 83% lo evalúan como bueno, la actitud se basa principalmente en la disposición frente a determinadas situaciones, aunque existen también otros factores. Elementos como el entusiasmo, la originalidad, la predisposición a ayudar y la comprensión del contenido de los temas de tutorías, jugando un rol muy importante en el rendimiento de las sesiones individuales y/o grupales de las mismas.

El tercero de “habilidades”, en este lo califican con un 79.8% no aprobado, las habilidades del tutor son un conjunto de recursos que utiliza y le permiten desarrollar la acción de

formación. Dichas habilidades brindan la capacidad de dar una sesión de calidad para que los alumnos aprendan y se consigan los objetivos pedagógicos.

Del cuestionario se resalta en las últimas dos preguntas abiertas donde refieren en lo general estar conformes con la tutoría y que el tutor juega un buen papel, pero que tiene oportunidades de mejora sugiriendo que principalmente se realicen dinámicas grupales, que se dé claridad y didáctica en los temas, abordar temas de índole personal o de desarrollo humano, que el tiempo de tutoría es insuficiente, que podrían organizarse en escenarios diferentes al salón de clase, que debería enfocarse en la dificultad o dudas de las materias, vinculación al ámbito laboral, así como a los servicios que la universidad presta.

Con el tutor se procedió de la misma forma es decir mismos parámetros y los tres grupos. Encontrándose que en “conocimiento” se autoevalúan con un 89.5%, en “actitud” con un 89.14% y en “habilidad” con un 96%.

Se requiere por parte del tutor mucha madurez y esta viene acompañada del reconocimiento de sus errores y de la aceptación de sus responsabilidades ya que al no haber sido capacitado en el procedimiento pueda representar un punto ciego en el que no sepa que no sabe. A continuación, se presenta una tabla comparativa de la percepción del tutorado respecto al desempeño del tutor y la autoevaluación de los tutores:

**Cuadro 4.1 Resultados de la encuesta al tutor y de los tutorados**

Resultados de las Encuestas	Autoevaluación del Tutor	Percepción de los tutorados	Diferencias
Conocimiento	89.5%	83.7%	5.8%
Actitud	89.1%	83%	6.1%
Habilidad	96%	79.8%	16.2%
Totales	91.53%	82.16%	9.36%

Fuente: Elaboración propia

Aquí se observa el contraste entre cómo se autoevalúa el tutor con un 91.53% y cómo es percibido por sus tutorados (82.16%), encontrándose un 9.36% menor, infiriéndose que estas diferencias deben ser cubiertas partiendo de la premisa de calidad, que implica

conocer al cliente que en este caso es el tutorado, y conocerlo requiere de cierta habilidad social.

En lo concerniente a los índices de reprobación y deserción se añaden los principales motivos de la deserción en el ciclo escolar 2018-2019, detectándose que el 54% de los alumnos que abandonan la universidad se van por reprobación ya que en el modelo educativo de las Universidades Tecnológicas si un alumno tiene calificación menor a 80% es considerado reprobado y aunque participa en un examen extraordinario y en ocasiones hasta en un especial como última oportunidad, si no aprueba una de las materias, no puede inscribirse en un siguiente cuatrimestre y debe esperar hasta el siguiente ciclo escolar que aunque se le revaliden las aprobadas, se ve afectado.

#### **4.2 Análisis e interpretación de los resultados**

Para responder a la pregunta de investigación: *“¿Qué competencias requiere el docente para brindar tutorías a los alumnos de la Universidad Tecnológica de Tijuana?”*, en el argumento de los tutorados se subdividen tres grupos de preguntas con las que se evaluó la percepción de los niveles de “conocimiento”, “habilidades” y “actitud” del tutor con parámetros de 91% a 100% como muy bueno a excelente, de 80% a 90% como aprobatorio a bueno y de 79% o menos como no aprobado. Con el tutor se procedió de la misma forma, es decir, mismos parámetros y los tres grupos resultando que se autoevaluaron en “conocimiento” con un 89.5%, en “actitud” 89.14% y en “habilidades” con un 96%.

Estos resultados permitieron realizar el plan de capacitación y certificación al docente como tutor que permitió aceptar la hipótesis que versa: *“La preparación al docente de las carreras de Electromecánica y Procesos Industriales como tutor mediante un procedimiento estandarizado disminuirá los índices de reprobación y deserción de los tutorados de la generación septiembre 2018 a diciembre 2019”*. De tal manera que al hacerse el comparativo del ciclo 2017-2018 con el 2018-2019, en el índice de reprobación se manifiesta la disminución del 31.16% y disminución de la deserción del 33.5%. Se interpreta en este punto la efectividad de la intervención del tutor al haber recibido un entrenamiento previo.

Como variable independiente, del perfil antes descrito del tutor se esperaba, que fuera respetuoso y cortés por lo que la capacitación de manera continua resulta necesaria, tanto en el conocimiento de los procedimientos tutoriales como en la adquisición de habilidades así como también en la sensibilización para que exteriorice una actitud positiva que favorezca el proceso, lo cual requiere inversión de recursos, puesto que el maestro se puede sentir abrumado por las diversas diligencias de su profesión como la docencia, investigación, gestión y tutoría por lo que se corre el riesgo de solo apelar a los métodos clásicos, que lo obliguen a evadir compromisos que demanden tiempo y esfuerzo.

En este punto, gracias a la capacitación (Variable moderadora) en la tutoría como una modalidad de actividad docente, se pudo visualizar que, a través de acciones organizadas, como la de acompañar al estudiante en su proceso formativo, se obtiene un impacto positivo en la acreditación de las materias; aunado a los elementos adicionales como la orientación académica y el apoyo de profesionales (psicólogos, pedagogos, especialistas y las diferentes áreas de apoyo de la institución).

Cabe comentar de Herrera y Guevara (2016), *“La tutoría es importante para disminuir los índices de reprobación y que debe dirigirse a los alumnos de primer año”*. Si partimos de ese punto entonces se considera que la tutoría es responsabilidad tanto de la institución, como del tutor y es necesario fortalecerla brindando mejores condiciones para su desarrollo a partir de sus avances y logros.

### **4.3 Hallazgos**

Uno de los hallazgos radica en el comparativo de los turnos matutino y vespertino ya que mientras que por la mañana los tutores tienen bien definido el concepto de tutor y del programa, así como el de una hora semanal asignada, al turno vespertino por lo apretado de los horarios y al ser la mayoría de ingeniería, el tutor tiene que buscar espacios disponibles para dar instrucciones al grupo y cuando las circunstancias se lo permitan implementar sesiones grupales.

El segundo es que conjuntamente a esta investigación se realizaron tres acciones en la Universidad Tecnológica de Tijuana que dieron más formalidad al programa de tutorías:

1. El plan de Acción Tutorial (PAT) 2018, de las carreras de Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial (MAI), y del TSU en Procesos Industriales (PI).
2. Programa Institucional de Tutorías (PIT) que está en revisión y a punto de liberarse la propuesta del área Psicopedagógica sobre el que toma como punto de referencia el Programa Nacional de tutorías basados en el Modelo Nacional de Tutorías que homologa las funciones y procesos involucrados en la acción tutorial, y
3. Fue aprobado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), el estándar de competencias EC1165, titulado: *“Gestión de la tutoría grupal e individual en grupos académicos de Educación Superior”*. Propuesto y elaborado por la Universidad Tecnológica de Tijuana (UTT).

Estas tres acciones dieron línea para la certificación de los docentes que llevan a cabo la actividad tutorial en la que a través del Estándar de Competencia se propuso actuar como referente para la evaluación y certificación, incluyendo las competencias de acompañamiento al estudiante a lo largo de su estancia dentro de la Universidad. La última formaliza tres momentos para el desempeño los cuales son la introducción del estudiante al modelo educativo de la Institución, su aprovechamiento académico y la transición al ámbito profesional.

Todo lo anterior conceptuó un clima óptimo para el desarrollo de la presente investigación aplicada, potencializando los resultados al crear un entorno más adecuado al desarrollo de la investigación y agilizando la obtención de resultados.

**CAPÍTULO V:**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo se muestran las conclusiones derivadas de la investigación relacionadas con los objetivos, se presenta la propuesta de investigación y las recomendaciones para la Universidad Tecnológica de Tijuana y para futuras investigaciones.



## 5.1 Conclusiones

El diseño del fundamento teórico fue clave para la realización de la investigación debido a que se realizó un comparativo de las diferentes teorías y definiciones del trabajo tutorial. La tutoría constituye una alternativa importante frente a la problemática actual de la docencia que no resolverá todos los problemas educativos, ni de enseñanza o del ejercicio docente, sin embargo, es importante reconocer que bien estructurada y realizándose de manera consistente, trae importantes beneficios.

Para conocer la percepción del tutorado sobre el desempeño del tutor, se realizó un cuestionario y se observaron marcadas diferencias ya que para comparar la percepción también se aplicó una autoevaluación a los tutores y mientras que estos se evaluaron con un 91%, los alumnos les dieron una puntuación menor (82%) las diferencias encontradas permitieron la realización del plan de capacitación a los tutores tomando en cuenta sus opiniones de entre otras habilidades requeridas. Con esto se dio respuesta al cumplimiento del primero de los objetivos específicos propuestos que consistió en *“Conocer la percepción de los alumnos sobre las prácticas de los tutores en los programas actuales de intervención con el propósito de identificar las áreas de oportunidad en la acción tutorial de las carreras de Procesos Industriales y Mantenimiento Área Industrial de la Universidad Tecnológica de Tijuana a 2019”*.

Respecto al diseño, se aprovechó la norma del estándar de competencias laborales del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), EC1165, titulado: *“Gestión de la tutoría grupal e individual en grupos académicos de Educación Superior”*. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de abril del 2019 (Diario Oficial de la Federación, 2019). Esta norma fue propuesta y elaborada por la Universidad Tecnológica de Tijuana (UTT) con algunos ajustes al procedimiento del SGC de la universidad al que se le hicieron algunas propuestas de mejora. Con esta actividad se dio cumplimiento al segundo objetivo: *“Diseñar un procedimiento estandarizado de tutorías que complemente las alternativas de atención que apoyen de manera integral en la formación profesional y humana de los alumnos de Mantenimiento y Procesos Industriales de la Universidad Tecnológica de Tijuana con el propósito de en la deserción y reprobación a julio 2019”*.

El tercer objetivo específico consistió en *“Implementar el procedimiento estandarizado de tutorías en las carreras de Mantenimiento y Procesos Industriales de la Universidad Tecnológica de Tijuana por medio de la capacitación a los docentes para impactar en los índices de reprobación y deserción del periodo mayo – agosto 2019.”*, y este se llevó a cabo cabalmente por el turno matutino hasta con una hora clase asignada por dirección de carrera para las sesiones grupales de tutoría. Sin embargo, el turno vespertino se maneja diferente, las asesorías se dan, pero no hay hora asignada para el cumplimiento de las sesiones por lo que el tutor busca alguna hora disponible, libre o cedida por algún maestro del grupo. Esto pone en desventaja el cumplimiento respecto a los del turno de la mañana.

En cuanto al cuarto objetivo específico de *medir la efectividad del procedimiento estandarizado de tutorías con el propósito de cuantificar el impacto que tuvo el programa en los índices de deserción y reprobación a septiembre del 2019*, se esperan cambios en los procedimientos institucionales de medición con los resultados ascendentes. Para que el programa de tutoría sea adecuado, no se requiere crear una estructura administrativa, física y específica, pero si es necesario reconsiderar la orientación de los programas institucionales; es decir, redefinir funciones y articular acciones, con el propósito de integrar áreas con intereses comunes e incorporar a los responsables de las respectivas áreas involucradas.

De esta manera, la calidad en las tutorías como resultado de la capacitación permitió observar la disminución de los índices de reprobación y deserción, debido a la orientación adecuada y al mejoramiento en el trayecto académico del estudiante. Los programas de tutorías funcionaron debido a la retroalimentación que permitió valorar el funcionamiento del procedimiento actual, al medir su impacto y al mejorar las relaciones tutor-tutorado. *“Esto involucra el reto de facilitar a los profesores de tiempo completo, no sólo instrumentales de trabajo, en particular para la labor de tutoría, sino sobre toda una perspectiva desarrollada de la complejidad del proceso educativo”* (Narro y Arredondo, 2013). Es por esta reflexión que los docentes requieren una línea definida que les ayude en el trabajo tutorial. Esto puede tomarse como un referente positivo a lo propuesto, y la UTT ha entendido los beneficios y le ha dado la importancia requerida a este quehacer, de tal forma que desde la Rectoría se ha delegado a las áreas correspondientes el apoyo

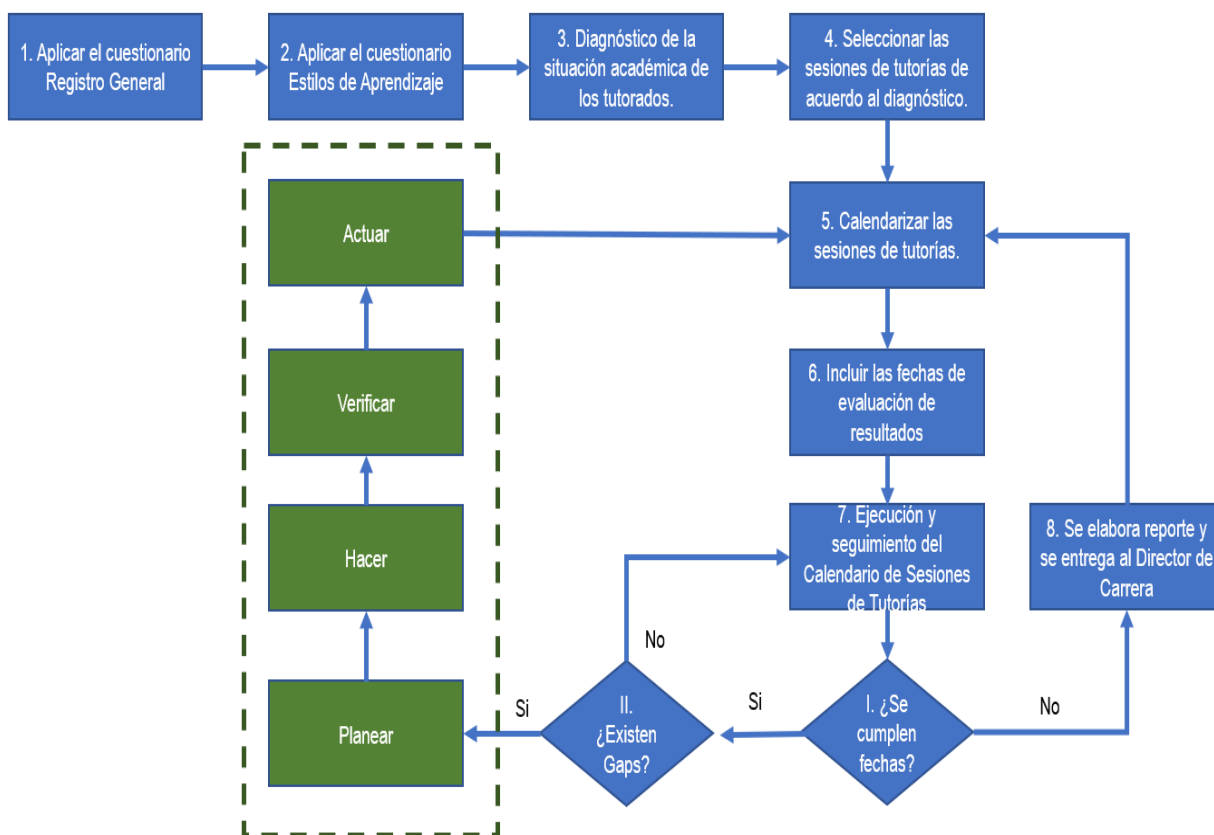
a los tutorados resaltando el apoyo psicopedagógico, asesoría académica, becas, biblioteca, bolsa de trabajo, cafetería, deportes, servicio médico, actividades extra-clase, culturales, servicios escolares, docencia, talleres, y visitas guiadas entre otras.

El objetivo general de esta investigación consistió en *“Implementar un procedimiento estandarizado de tutorías para alumnos de las carreras de Procesos Industriales y Mantenimiento Área Industrial de la Universidad Tecnológica de Tijuana con el propósito de incidir en la disminución del 15% en los índices de reprobación y deserción a diciembre, 2019.”*, siendo este superado en ambas carreras al implementar el mismo procedimiento y observándose una disminución en el índice de reprobación del 31.16% y de deserción de un 33.5%.

## 5.2 Propuesta

En la figura 5.1 se plasma la propuesta para la implementación del programa de tutorías.

**Figura 5.1 Propuesta para la implementación del programa de tutorías**



Fuente: Elaboración propia

Se propone definir las siguientes actividades como esencia de la tutoría, y llevarlas a cabo, ya que con esto también se ofrece atención personalizada al tutorado.

1. Como primer paso es necesario aplicar el Registro general de alumnos (Anexo 4), con los que se pueden determinar: Antecedentes académicos y Nivel socioeconómico.
2. El segundo instrumento es una prueba psicométrica (Anexo 5), donde se definen cuáles son sus estilos de aprendizaje individuales y grupales.
3. Con los insumos anteriores hacer un diagnóstico de la situación académica de los tutorados, analizando el punto de individualización e investigación de problemas en la comunidad estudiantil. En este sentido, es significativo analizar el punto de tipificación e investigación de problemas en la comunidad estudiantil.
4. De acuerdo con el esquema, se prosigue con la selección de sesiones de tutoría como esquema de estrategias para revestir las insuficiencias académicas descubiertas.
5. Una vez seleccionadas se realiza el programa estableciendo un cronograma (Anexo 6), listas de asistencia (Anexo 7), guías (Anexo 8) que contenga objetivos, contenidos y teorías para el tutor, roles del tutor y del tutorado, distribución del tiempo y propuesta de trabajo, materiales, ejercicios, apoyos didácticos, horarios, duración, presentaciones, videos o algún otro requerimiento.
6. Tener en cuenta el seguimiento y evaluación de las acciones tutoriales. Este puede ser durante el cuatrimestre donde el profesor realice dos sesiones posteriores a la primera y segunda evaluación parcial y aplique formato de seguimiento (Anexo 9). También otra evaluación a nivel institucional donde a cada docente se le realice retroalimentación.
7. Proceder con la implementación del plan de tutorías tanto a nivel grupal como individual con los tutorados. En tutorías individuales se debe considerar la orientación al alumno sobre los servicios institucionales y la estructura académica.
8. Cuando no se cumplan las fechas ejecutar las modificaciones y ajustes necesarios para mejorar el proceso.

La propuesta radica en la realización del PHVA cuando se detecten inconvenientes para el funcionamiento del plan de tutorías.

## **5.3 Recomendaciones**

### **5.3.1 Recomendaciones para la Universidad Tecnológica de Tijuana (UTT)**

Es recomendable hacer una revisión del procedimiento actual que permita al tutor llevar de manera estándar el proceso de tutorías independientemente de la carrera de la universidad y de que el tutor sea nuevo o con experiencia.

Es trascendental institucionalizar y sistematizar las acciones tutoriales y contar con un grupo de apoyo a las tutorías con maestros que fortalezcan en todo momento a los tutores.

Debe considerarse la posibilidad de replicar en todas las carreras las buenas prácticas de los tutores de las carreras de Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Industrial y en la carrera del Técnico Superior Universitario en Procesos Industriales.

Se plantea como objetivo del programa fortalecer el servicio de tutorías grupales e individuales para mejorar el desempeño de los estudiantes y como metas, impartir cursos de nivelación y remediales al 100% de los estudiantes con bajo desempeño académico.

Que por medio de las tutorías se formen grupos de talentos para que participen en los eventos de creatividad e innovación que fortalezcan el conocimiento de las materias que reciben, procurando actividades fuera de su horario escolar principalmente con los 3 primeros cuatrimestres que favorezcan al aprendizaje y la reducción de los índices de reprobación y deserción.

Se solicita la capacitación constante al 100% de los maestros de tiempo completo y de asignaturas que participan como tutores, donde se les faciliten las herramientas básicas para ejercer el trabajo tutorial, y que les permita establecer condiciones de empatía, entrevistas efectivas, detección de problemas personales, sociales, económicos y psicológicos de los tutorados.

Es importante también marcar etapas en el desarrollo del programa; en la etapa de inducción se recomienda que el tutor lleve a cabo una reunión con los docentes del grupo recibido para informarles sobre el programa, sus objetivos, metas y alcance. Lo anterior con la finalidad de motivarlos y que accedan al programa y es necesario que se

establezca un compromiso formal y por escrito entre tutor y docente de asignaturas, programando fechas con dos o tres reuniones en el cuatrimestre.

Las sesiones grupales deberán ser semanales y servirán para orientar a los estudiantes sobre los servicios que presta la institución y entre otros, para darles a conocer el reglamento interno y para tratar temas como estrategias de aprendizaje, autoestima, valores, motivación, estrés, integración, proyecto de vida y administración del tiempo. En cambio, las sesiones individuales, mínimo tres, al inicio, en el transcurso y antes de finalizar el cuatrimestre con el propósito de lograr el acercamiento personalizado con los tutorados.

En el recorrido del Plan de Acción Tutorial (PAT), implementar actividades de apoyo a los tutorados en su proceso formativo tales como: evaluaciones diagnósticas de estilos de aprendizaje, aplicación de encuestas, entrevistas, diagnóstico integral, detección de situaciones problema que puedan interferir en su desarrollo intelectual y emocional, canalización a las áreas de apoyo institucional adecuadas, seguimiento y documentación de las acciones emprendidas, documentación en tiempo de la carpeta del SGC y comunicación a las distintas personas involucradas en el sistema.

Se recomienda tener grupos diferentes con tutorados: con bajo rendimiento académico, que requieren cursos de nivelación con asesorías y remediales; alumnos sobresalientes, que se pueden canalizar a las áreas del Centro Incubador de Empresas y Negocios de la Universidad Tecnológica de Tijuana (CIENUTT) o a otro que resulte atractivo para el tutorado de este grupo; y el tercer grupo sería del resto de los tutorados que en la mayoría de los casos solo requieren de orientación pero que no deben estar exentos de talleres extracurriculares que promuevan su desarrollo.

Es indispensable la evaluación de los resultados del Programa de Tutorías Académicas Institucional, pero hacer una propuesta de revisión del actual, asegurando la validez de los instrumentos de medición, de esta manera se contará con la retroalimentación pertinente que permita la mejora continua tanto del procedimiento de tutorías como de los sistemas de evaluación tutorial.

Se recomienda el uso de las TICS para el quehacer tutorial a nivel universitario que propicie un ambiente óptimo para la introducción del estudiante a la Institución, su aprovechamiento académico y la transición al ámbito profesional.

### **5.3.2 Recomendaciones para investigaciones futuras**

Nivelación institucional del trabajo tutorial en los diferentes turnos realizando un comparativo entre los ahorros generados al disminuir los índices de deserción, reprobación y titulación en los niveles de educación superior. Caso Universidad Tecnológica de Tijuana.

Establecimiento de programas Institucionales de apoyo que coadyuben en la gestión del trabajo tutorial de las universidades tecnológicas para el aprovechamiento académico y la transición del alumno al ámbito profesional.

## BIBLIOGRAFÍA

### REFERENCIAS:

- Alvis Gómez, K. M. (2009). *Acompañamiento estudiantil y tutoría académica*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2015). *El papel del profesor-tutor en el marco de la nueva dinámica Institucional*. México, D. F.: Dirección General Académica.
- Bouciguez, M. y Suárez, M. (2017). *Tercer Congreso Argentino de Sistemas de Tutorías: Libro de Actas del Tercer CAST-1a ed.* - Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional del Centro de la Provincia.
- Calderón, C. H. (1997). *Manual para la administración del proceso de capacitación*. México: Ed. Limusa.
- Castro, L. I. (2017). *La Exposición como Estrategia de Aprendizaje y Evaluación en el Aula -Apuntes básicos para docentes*. Quito, Ecuador: Editorial Razón y Palabra.
- Cervantes, S. M. (1999). *Don Quijote de la Mancha*. Segunda Parte. Capítulo III. p. 789. Madrid, España. Madrid: Alianza Editorial.
- Coriat, M. y Sanz, R. (2005). *Orientación y Tutoría en la Universidad de Granada*. Granada: Editorial Universidad.
- Coromoto, J. (2007). *La superación continua del maestro tutor: una reflexión Oportuna de la Misión Sucre en el Estado Cojedes*. La Habana, Cuba: Evento Internacional de Pedagogía.
- Correa, A. J. (2007). *Proyecto: Diseño e implementación de estrategias de intervención para el acompañamiento y orientación académica de los estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia: Primer Encuentro de Experiencias Significativas en Acompañamiento Académico a los Estudiantes*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- De Garay, A. (2006). *Las trayectorias educativas en las universidades tecnológicas*. Colombia: SEP-CGUT-UT de la sierra Hidalguense.



- Ehrich, L., Hansford, B. y Tennet, L. (2003). *“Mentoring in medical context” Texto presentado en la British Educational Research Association Annual Conference, 11-13 septiembre*, Edinburg: Heriot Watt University.
- Ezcurra, A. M. (2007). *Los estudiantes de nuevo ingreso: Democratización y responsabilidad de las Instituciones Universitarias*. Documento presentado en el coloquio internacional “La situación de los estudiantes de nuevo ingreso: un desafío para la universidad del siglo XXI, Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM), DF, México: UACM.
- Ezcurra, A. M. (2011). *Enseñanza universitaria. Una inclusión excluyente. Hipótesis y conceptos*. En N. Elichiry, Políticas y prácticas frente a la desigualdad educativa. Tensiones entre focalización y universalización. Argentina: Noveduc libros.
- Flórez, O. R. (1994). *Hacia Una Pedagogía Del Conocimiento.*, PP. 154, 160, 161. Santa Fe De Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Fresan, M. y Romo, A. (2011). *Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. México: ANUIES.
- Gairín, J. (2010). Cambio y mejora. La innovación en el aula, equipo de profesores y centro. La práctica de la innovación educativa. Madrid, España: Síntesis, 21-48.
- Hernández, S. R. (1991). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Krichesky, M. (2006). *Proyectos de Orientación y Tutoría. Enfoques y propuestas para el cambio en la escuela*. Buenos Aires: Paidós.
- Lara, R. A. (2008). *La función tutorial. Un reto en la educación de hoy*. Granada: Grupo editorial universitario.
- López, L. P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001: 2015*. Madrid, España: Fundación Cofemental Editorial.

- Mack, Ch. L.; Gerardi, C. J.; Sisay, J. y Woolfolk, S. R. (2000). *Estilos de Aprendizaje*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar Programa de Fortalecimiento Académico de las Sedes Regionales PROFASR.
- Malbrán, M. (2004). *La tutoría en el nivel universitario*. Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales Vol. 1(1), págs. 5-11. ISSN 1667-8338 © LIE-FI-UBA. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- Martínez, M. (2005). *El Profesor Tutor en el proceso de Universalización de la Educación Superior*. La Habana, Cuba: Evento Internacional de Pedagogía.
- Maya, A. (1993). *La Educación a Distancia y la Función de Tutoría*. San José, Costa Rica: UNESCO.
- Mendenhall, W.; Beaver, R. J. y Beaver, B. M. (2010). *Introducción a la probabilidad y estadística*. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Pineda, B.; De Alvarado, E. Y De Canales, F. (1994) *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de PERSON al de salud*, Segunda edición. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- República de Perú. Ministerio de Educación. (2012). *Plan del Sistema de Tutoría del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo para Instituciones de Educación Superior*. Lima: PRONABEC.
- Rodríguez, E. S. (2004). *Manual de Tutoría Universitaria. Recursos para la acción*. Barcelona: Octaedro/ICE-UB.
- Rodríguez T. (2005), *Clima organizacional y productividad: El papel inspirador de la supervisión*. Colombia: Consult C.A
- Salinas, P., H. (2015) *Evaluación de una capacitación tutorial: Disertación Aplicada Sometida al Abraham S. Fischler School of Education* Florida, US: Nova Southeastern University.
- Sanz, O. R. (2009). *Tutoría y atención personal al estudiante en la Universidad*. Madrid: Síntesis.

Stoner, J., & Freeman, D. (1996). *Administración*. México, D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Torrado, M. (2004). *Estudios de encuesta*. Metodología de la investigación educativa, 231257. Madrid: Editorial la Muralla.

Universidad Tecnológica de Tijuana. (2008). *Programa Institucional de Desarrollo 2008-2012 de UTT*. Tijuana, B.C. México: Universidad Tecnológica de Tijuana.

Universidad Tecnológica de Tijuana. (2014). *Programa Institucional de Desarrollo 2014-2018 de UTT*. Tijuana, B.C. México: Universidad Tecnológica de Tijuana.

Universidad Tecnológica de Tijuana. (2016). *Perfil de UTT*. Tijuana, B.C. México: Universidad Tecnológica de Tijuana

Universidad Tecnológica de Tijuana. (2016). *Premio Nacional de Calidad*. Caso de Éxito. Tijuana, B.C. México: Universidad Tecnológica de Tijuana. (Pág. 64, 66).

Universidad Tecnológica de Tijuana. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad*. *Procedimiento de Tutorías*. Tijuana, B.C. México: Universidad Tecnológica de Tijuana.

Universidad Tecnológica de Tijuana. (2018). *Caso de éxito*. UTT. Tijuana, B.C. México: Universidad Tecnológica de Tijuana.

Verdugo, M. A. (2002). *PHS: Programa de Habilidades Sociales*. Salamanca: Amaru.

## **ARTÍCULOS**

Aguilar, N. J. (2012). *La configuración de la tutoría en la Universidad Tecnológica de Tijuana: narrativas docentes*. *Revista de la educación superior*, 41(164), 99-121. Recuperado el 30 de junio del 2020, de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602012000400004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602012000400004&lng=es&tlng=es)

- Ariza, O. G. y Ocampo, V. H. (2004). *El acompañamiento tutorial como estrategia de la formación personal y profesional: un estudio basado en la experiencia en una institución de educación superior*. Vol.4 no.1. Bogotá, Colombia: Univ. Psychol. Recuperado el 04 de junio del 2018. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672005000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672005000100005)
- Asensi, D. J. (2015). El desarrollo de la función tutorial en los centros educativos (1970-2002). *Tendencias pedagógicas*, 7, 117-136. Recuperado el 26 de julio 2019. Disponible en: <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/1820>
- Badillo, G. J. (2007). *La tutoría como estrategia viable de mejoramiento de la calidad de la educación superior*. Reflexiones en torno al curso CPU-e, *Revista de Investigación Educativa*, núm. 5, julio-diciembre, 2007, pp. 1-22 Recuperado el 07 de julio del 2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2831/283121712006>
- Béjar, L. H. (2018). *La tutoría como instrumento para el desarrollo personal, comunitario, social y el aprendizaje intelectual de los/as estudiantes de nivel superior, de manera integrada e integradora a la vida*. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 52-58. Epub 01 de marzo de 2018. Recuperado el 07 de julio del 2020. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100052&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100052&lng=es&tlng=en)
- Capelari, M. I. (2009). *Las configuraciones del rol del tutor en la universidad argentina: aportes para reflexionar acerca de los significados que se construyen sobre el fracaso educativo en la educación superior*. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49 (8), 1-10. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). Julio de 2009. Recuperado el 07 de julio del 2020. Disponible en: <https://rieoei.org/RIE/article/view/1985>
- Carballo, B. M. y Guelmes, V. E. (2016). *Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación*. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 140-150. Recuperado el 06 de julio de 2020. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000100021&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021&lng=es&tlng=es)

Chacón, M. y Lonis. (2014). *Gestión educativa del siglo XXI: bajo el paradigma emergente de la complejidad Omnia*, vol. 20, núm. 2, 2014, pp. 150-161 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Recuperado el 30 de junio 2018. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73735396006>

Díaz de Cossío, R. (1998). *Los desafíos de la educación superior mexicana*. Revista de la Educación Superior, número 106, abril-junio, pp. 5-12. México, ANUIES. Recuperado el 30 de junio 2018. Disponible en: <http://publicaciones.anuies.mx/revista/106>

Gairín, J.; Feixas, M.; Guillamón, C. y Quinquer, D. (2004). *La tutoría académica en el escenario europeo de la Educación Superior*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, vol. 18, núm. 1, 2004, pp. 61-77 Universidad de Zaragoza, Zaragoza, España: Redalyc. Recuperado el 30 de junio 2018. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/274/27418105.pdf>

Galaz, F.; Padilla, L.; Gil, M. y Sevilla, J. J. (2008). "Los dilemas del profesorado en la educación superior mexicana", Revista Calidad en la Educación, vol. 28, pp.53-69. Recuperado el 31 de mayo del 2018. Disponible en: <https://www.ses.unam.mx/curso2016/pdf/28-oct-Los-dilemas-del-profesorado-Galazetal.pdf>

Gallego, M. S. (1997). *Perfil del orientador universitario. En AEOP La orientación educativa y la intervención psicopedagógica integradas en el currículum*. Valencia. Recuperado el 31 de mayo del 2018. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/264874200>

García, L. J. (2011) El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. Recuperado el 10 de marzo 2020. Disponible en: <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>

Gómez, C. M. (2012). La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*. 19(58). Recuperado el 22 de julio 2020. Disponible en: [www.redalyc.org/articulo.oa?id=10520680002](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10520680002)

Martínez, C. P.; Martínez, J. M. y Pérez, C. J. (2014). *Tutoría universitaria: entorno emergente en la universidad europea*. Un estudio en la Facultad de Educación de la Universidad de Murcia. *Revista de Investigación Educativa*, 32(1) ,111-138. Recuperado el 13 de Julio de 2020. ISSN: 0212-4068. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2833/28330505008>

Narro, R. J., y Arredondo G. M. (2013). La tutoría. Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles Educativos*, 35(141), 132-151. Recuperado el 12 de mayo 2020. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982013000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000300009)

Romero, L. R.; Chávez, M. R. y Sandoval, C. K. (2014). *Las tutorías como estrategia de fortalecimiento en el nivel superior*. Ra Ximhai, enero-junio, 2014/Vol. 10, Número 3 Edición. pp. 75- 86, Mochicahui, El Fuerte, Sinaloa, México: Especial Universidad Autónoma Indígena de México. Recuperado el 12 de junio del 2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46131111006>

Salmerón, S. M. (2011). *Programa de orientación educativa y acción tutorial (POAT) en el Sistema Educativo Andaluz*. EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires, Año 15, No.153, Recuperado el 20 de junio 2020. Disponible en: <https://www.efdeportes.com/efd153/programa-de-orientacion-educativa-y-accion-tutorial.htm>

Saucedo, F. M.; Herrera. S. S.; Díaz, P. J.; Bautista, M. S. y Salinas P. H. (2014). *Indicadores de reprobación: Facultad de Ciencias Educativas (UNACAR)*. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo ISSN 2007 – 7467. Vol. 5, Núm. 9 Julio - diciembre 2014 México: RIDE. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 5 (9). Recuperado el 12 de junio 2020 ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4981/498150317007>

## **PÁGINAS WEB**

Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2002). *Programas Institucionales de Tutorías, Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior*. México: ANUIES. Recuperado el 07 de julio del 2019. Disponible en: [http://evirtual.uaslp.mx/FCQ/tutorias/Documentos%20compartidos/INTRODUCCION/PROGRAMAS%20INSTITUCIONALES%20DE%20TUTORIA ANUIES.pdf](http://evirtual.uaslp.mx/FCQ/tutorias/Documentos%20compartidos/INTRODUCCION/PROGRAMAS%20INSTITUCIONALES%20DE%20TUTORIA%20ANUIES.pdf)

Capacity4dev (S.F.). Entrevista individual. Recuperado el 07 de julio del 2020. Disponible en: [https://europa.eu/capacity4dev/evaluation\\_guidelines/wiki/entrevista-individual](https://europa.eu/capacity4dev/evaluation_guidelines/wiki/entrevista-individual)

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales. (2019). “*Gestión de la tutoría grupal e individual en grupos académicos de Educación Superior*” Estándar de competencia EC1165 del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales. Recuperado el 06 de junio del 2019, Disponible en: [https://www.conocer.gob.mx/contenido/publicaciones\\_dof/2019/EC1165.pdf](https://www.conocer.gob.mx/contenido/publicaciones_dof/2019/EC1165.pdf)

Consejería de Educación y Ciencia Dirección General de Promoción y Evaluación Educativa. (1995). *La acción tutorial*. Junta De Andalucía. Consejería de Educación y Ciencia. Dirección General de Promoción y Evaluación Educativa. Recuperado el 06 de junio del 2019, Disponible en: <file:///C:/Users/OfficeMax/Downloads/accion-tutorial.pdf>

Cruz, V. S., Ramírez, S. C. y Herrera, Z. B. (2016). *Experiencias de tutoría en la UNAM: avances y retos*. Congresos CLABES. Recuperado el 20 de abril 2019 partir de: <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1046>

Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (2018). Universidades Tecnológicas. - Educación Superior. Recuperado el 30 de mayo del 2018. Disponible en: <https://cgutyp.sep.gob.mx/#>

Centro de Integración Juvenil. (2013). *Manual de Técnicas y Dinámicas Grupales Volumen II*. Recuperado el 30 de junio 2018. Disponible en: [http://www.intranet.cij.gob.mx/Archivos/Pdf/MaterialDidacticoPreventivo/MANUAL\\_DETECNICASYDINAMICASGRUPALES.pdf](http://www.intranet.cij.gob.mx/Archivos/Pdf/MaterialDidacticoPreventivo/MANUAL_DETECNICASYDINAMICASGRUPALES.pdf)

Definición.de (S. F.) Definición de Coaching. Recuperado el 22 de julio 2020. Disponible en: <http://definicion.de/coaching/>

Definicionabc.com (S. F.). *Definición de Grupo*. Recuperado el 30 de junio 2018. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/social/grupo.php>



Diario Oficial de la Federación. (2019). Diario Oficial de la Federación. Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos. Tomo DCCLXXXVII, No. 8. CDMX, miércoles 10 de abril de 2019. Recuperado el 20 de junio 2019. Disponible en: [file:///C:/Users/manch/Downloads/10-04-2019-Matutina%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/manch/Downloads/10-04-2019-Matutina%20(1).pdf)

Herrera, B. y Guevara, R. (2016). *Papel de la tutoría para disminuir los índices de reprobación escolar, experiencia en la facultad de medicina de la UNAM. Línea Temática: Prácticas para reducir el abandono: acceso a la Educación Superior, integración a las instituciones e intervenciones curriculares*. UNAM-México. Recuperado el 20 de junio 2020. Disponible en: <file:///C:/Users/OfficeMax/Downloads/959-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1748-1-10-20161024.pdf>

Instituto Politécnico Nacional (S. F.). *Programa Institucional De Tutorías (PIT)*. Recuperado el 30 de junio 2018. Disponible en: <http://www.esimecu.ipn.mx/Docentes/Documents/DOCUMENTO-RECTOR.pdf>

Normas APA. (S. F.). *Fórmula para calcular la muestra de una población*. Consultado el 25 de julio del 2018. Disponible en: <http://normasapa.net/formula-muestra-poblacion/>

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2018). La importancia de la capacitación para las y los trabajadores. Recuperado el 10 de marzo del 2021. Disponible en: <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>

Psicólogo en línea. (2018). *Definición de liderazgo: Principales definiciones de liderazgo y el Diccionario de la Lengua Española y de la Conducta*. Consultado el 05 de julio del 2018. Disponible en: <https://psicologosenlinea.net/99-definicion-de-liderazgo-principales-definiciones-de-liderazgo-y-el-diccionario-de-la-lengua-espanola-y-de-la-conducta.html>

Sistema Integral de Información Educativa. (2015). *Lineamientos para la formulación de indicadores educativos*. Consultado el 05 de julio del 2018. Disponible en: [http://www.seg.guanajuato.gob.mx/Ceducativa/SIIE/Normativa/Lineamientos para la formulacion de indicadores educativos.pdf](http://www.seg.guanajuato.gob.mx/Ceducativa/SIIE/Normativa/Lineamientos_para_la_formulacion_de_indicadores_educativos.pdf)

Secretaría de Educación Pública. (2005). *Reporte de la Encuesta Nacional de Deserción en la Educación Media Superior*. Recuperado el 31 de mayo 2019. Disponible en: [sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10787/1/images/Anexo\\_6Reporte\\_de\\_la\\_ENDEMS.pdf](https://sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10787/1/images/Anexo_6Reporte_de_la_ENDEMS.pdf)

Torres, H. A. (2016). *La asesoría pedagógica como actividad profesional*. Recuperado el 20 de julio 2018. Disponible en: <https://www.milenio.com/opinion/alfonso-torres-hernandez/apuntes-pedagogicos/la-asesoria-pedagogica-como-actividad-profesional>

Universidad Autónoma del Estado de México. (2012). *Plan institucional de desarrollo (PIDE) 2012-2018*. Consultado el 05 de julio del 2018. Disponible en: <https://www.uaem.mx/vida-universitaria/identidad-universitaria/pide-2012-2018.pdf>

Universidad de Guadalajara. (2010). *Programa Institucional de tutorías PIT*. Recuperado el 20 de abril 2019. Disponible en: [http://www.sems.udg.mx/sites/default/files/BGC/documento\\_institucional\\_tutorias\\_oct2010.pdf](http://www.sems.udg.mx/sites/default/files/BGC/documento_institucional_tutorias_oct2010.pdf)

Universidad Tecnológica de Tijuana. (2019). Sistema de Gestión de Proyectos y Transferencia del Conocimiento UTT, mismo que contiene el Sistema de Información y Conocimiento (SIC). Consultado el 05 de julio del 2020. Disponible en: <http://proyectos.uttijuana.edu.mx/projectmanagement/>

Zavala, C. (2003). *Guía práctica para la tutoría grupal*. Universidad Autónoma de Aguascalientes. Recuperado el 30 de junio del 2018. Disponible en: [https://books.google.com.mx/books?id=LiNvsAfAoQYC&printsec=frontcover&source=g%20bs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=LiNvsAfAoQYC&printsec=frontcover&source=g%20bs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)



# ANEXOS

## Anexo 1. Responsabilidades del tutor y del estudiante de acuerdo con el Plan Institucional de Tutorías (PIT) de la Universidad Tecnológica de Tijuana (Documento en revisión).

Son responsabilidades del tutor:	Son responsabilidades de los estudiantes:
<ul style="list-style-type: none"><li>• La acción tutorial la realizará un PTC y, de ser necesario, un PA.</li><li>• Elaborar el plan de trabajo de la acción tutorial en coordinación con el responsable de tutoría del PE al que pertenece, de acuerdo con los objetivos del PIT y características del grupo.</li><li>• Impartir semanalmente la sesión de tutoría grupal y, si es necesario, vincularse con las áreas de apoyo para enriquecer las actividades del programa.</li><li>• Detectar, orientar y canalizar al área correspondiente a estudiantes con vulnerabilidad académica, personal o socioeconómica.</li><li>• Integrar un expediente por estudiante y grupo tutorado.</li><li>• Realizar la entrega del expediente tutorial al responsable del PIT cuando se realice cambio de tutor.</li><li>• Impulsar acciones que contribuyan en la formación integral de los tutorados.</li><li>• Cumplir con los lineamientos establecidos en el PIT.</li><li>• Dar seguimiento a estudiantes con algún tipo de vulnerabilidad.</li><li>• Mantener comunicación constante con las personas involucradas y las áreas de apoyo a estudiantes.</li><li>• Tener dominio del Modelo Educativo del SUT.</li><li>• Llevar a cabo la acción tutorial bajo los principios de confidencialidad en el manejo y uso de la información, salvo situaciones en las que se ponga en riesgo la integridad del estudiante tutorado o de terceras personas.</li><li>• Mostrar un comportamiento respetuoso, íntegro y digno a cada uno de sus tutorados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplir con el porcentaje de asistencia a la tutoría grupal en el horario establecido.</li><li>• Mantener una actitud respetuosa y de participación en las actividades programadas para la tutoría grupal e individual.</li><li>• Cumplir con los compromisos acordados en las sesiones de tutoría, tanto grupal como individual.</li><li>• Asistir con el personal de las áreas de apoyo al estudiante cuando sea canalizado por su tutor.</li><li>• Asistir a las sesiones de tutoría individual cuando se le requiera.</li><li>• Solicitar apoyo al tutor o área correspondiente cuando tenga una problemática que ponga en riesgo su desempeño académico.</li></ul>

Fuente: Elaborado con información del Programa Institucional De Tutorías de la Universidad Tecnológica de Tijuana (PIT-UTT, 2019).

## ANEXO 2: Formato de cuestionario a alumnos

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL TUTOR (TUTORADOS)

NOMBRE  Grupo:

CARRERA:  TUTOR:

Por favor responde de la manera más sincera a las siguientes preguntas, de acuerdo con la siguiente escala, RECUERDA QUE ESTA INFORMACIÓN ES Estrictamente CONFIDENCIAL y solo servirá para mejorar esta actividad.

- |                             |                          |                           |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1) Totalmente en desacuerdo | 2) En desacuerdo         | 3) Más o menos de acuerdo |
| 4) De acuerdo               | 5) Totalmente de acuerdo | 6) No aplica              |

1. El tutor te realizó una entrevista inicial cuando ingresaste a la UTT
2. Cuando tiene un problema lo puedes exponer a tu tutor
3. El tutor te trata con respeto y atención
4. Tu tutor se interesa por tus los problemas académicos y personales
5. El tutor tiene conocimiento de las materias que tienes reprobadas
6. Muestra disposición a organizar un plan de mejora para bajar o eliminar la reprobación
7. El tutor tiene capacidad para resolver tus dudas académicas
8. . El tutor tiene interés en orientarte en metodología y técnicas de estudio.
9. . El tutor tiene interés en detectar tus principales dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas como asesorías con un especialista.
10. . El tutor demostró interés en estimular tu estudio independiente
11. . El tutor posee formación profesional en tu especialidad
12. Consideras que el tutor posee dominio de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal, según sea el caso
13. . Es fácil localizar al tutor que tienes asignado

14. El tutor conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus intereses o problemas escolares
15. La orientación recibida de parte del tutor te ha permitido realizar una selección adecuada de cursos y créditos
16. El tutor te canaliza a las instancias adecuadas cuando tienes algún problema que rebasa su área de acción.
17. Consideras que tu participación en el programa de tutoría ha mejorado tu desempeño académico
18. Tu integración a la universidad ha mejorado con el programa de tutoría
19. Consideras que el programa de tutoría es satisfactorio
20. Estás contento con tu asignación de tutor

**OBSERVACIONES:**

Anota lo que te gustaría que incluyera el programa de tutoría y lo que eliminarías porque no te gusta:

**LO QUE YO CAMBIARIA DE LAS SESIONES DE TUTORÍA ES:**

**DE LAS SESIONES DE TUTORIA A MÍ ME GUSTARÍA:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

### ANEXO 3: Formato de cuestionario a tutores (Autoevaluación)

## Autoevaluación sobre el desempeño de las TUTORIAS

(Tutor)

NOMBRE  Grupo:

CARRERA:  FECHA:

A continuación, encontrará una serie de aseveraciones que le permitirán reflexionar sobre su desempeño en la tutoría. Responda objetivamente la siguiente escala:

**Marque con una X 1 (nunca); 2 (rara vez); 3 (frecuentemente); 4 (casi siempre); 5 (siempre)**

<b>CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION DE LAS TUTORIAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Asistí puntualmente a las sesiones					
2. Establecí los objetivos de la tutoría en conjunción con el estudiante.					
3. Diseñé un plan de trabajo para atender las necesidades académicas del estudiante y se definieron objetivos ligados al plan Institucional de tutorías					
4. Mantuve un seguimiento sistemático de las actividades y acuerdos establecidos con el estudiante.					
5. Generé un clima propicio para comunicarme con el estudiante.					
6. Mostré una actitud propicia para escuchar al estudiante.					
7. Mostré una actitud empática para comprender al estudiante.					
8. Mi actitud fue de respeto hacia el estudiante.					
9. Me mostré abierto a la comunicación con el estudiante					
10. Brindé la orientación oportuna para encontrar opciones para atender sus dificultades académicas.					
11. Le proporcioné la orientación necesaria para atender sus necesidades de orden personal y de salud que consideré fuera del ámbito de mi experiencia.					
12. Me mantuve informado de las opciones de apoyo al estudiante, de tipo académico (cursos, conferencias, etc.) y de otro tipo (apoyo psicológico, atención médica, etc.) que ofrece la Facultad o Escuela y la Universidad.					
13. Muestro interés en los aspectos personales que podían repercutir en su desempeño académico.					
14. Conozco y uso el proceso de tutorías					
15. Utilizó y ordenó los formatos de tutorías en su carpeta respectiva					
16. Sigo un plan y recopilo evidencia de asistencia					
<b>¡GRACIAS POR TU PARTICIPACION!</b>					

## ANEXO 4: Registro general del tutorado

LOGO DE LA UNIVERSIDAD	FORMATO: REGISTRO GENERAL DEL TUTORADO	CÓDIGO	
		REVISIÓN	
		HCUA	1 de 1

FOTOGRAFIA

DATOS PERSONALES								
MATRÍCULA:	NOMBRE:							
EDAD:	SEXO:	ESTADO CIVIL:	NÚMERO DE HIJOS:					
FECHA DE NACIMIENTO:	LUGAR DE NACIMIENTO:							
DOMICILIO:	COLONIA:	TELÉFONO:						
CORREO ELECTRÓNICO:	REG. IMSS:	CELULAR:						
DATOS FAMILIARES								
NOMBRE DEL PADRE:			OCUPACIÓN:					
NOMBRE DE LA MADRE:			OCUPACIÓN:					
NOMBRE DEL(LA) ESPOSO(A):			OCUPACIÓN:					
EN CASO DE EMERGENCIA HABLAR A:		PARENTESCO:	TELÉFONO:					
DATOS LABORALES								
NOMBRE DE LA EMPRESA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EXT.	PUESTO	DEPTO.			
RAZÓN POR LA QUE TRABAJA: <input type="checkbox"/> Apoyar Económicamente a la Familia <input type="checkbox"/> Apoyar Totalmente a la Familia <input type="checkbox"/> Sostener Algunos Gastos Personales								
<input type="checkbox"/> Sostenerme totalmente								
¿TU TRABAJO ACTUAL ESTÁ RELACIONADO CON LOS ESTUDIOS QUE CURSAS? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO								
DATOS ECONÓMICOS								
VIVE CON: <input type="checkbox"/> Ambos padres <input type="checkbox"/> Uno de los padres <input type="checkbox"/> Pareja <input type="checkbox"/> Otro familiar <input type="checkbox"/> Solo <input type="checkbox"/> Amigos								
VIVIENDA: <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Renta <input type="checkbox"/> Prestada			TRANSPORTE: <input type="checkbox"/> Auto propio <input type="checkbox"/> Transporte público <input type="checkbox"/> Transporte escolar					
¿QUIÉN ES TU PRINCIPAL APOYO ECONÓMICO? <input type="checkbox"/> Padre <input type="checkbox"/> Madre <input type="checkbox"/> Hermano <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Otro familiar								
INGRESOS FAMILIARES (MENSUALES)								
Menos de \$5000		De \$5000 a \$10000		De \$10000 a \$15000				
DATOS ESCOLARES								
EL BACHILLERATO LO CURSASTE EN: <input type="checkbox"/> Escuela pública (o fiscal o de gobierno) <input type="checkbox"/> Privada o particular								
NOMBRE DEL BACHILLERATO:								
ENTIDAD FEDERATIVA:								
PROMEDIO POR CUATRIMESTRES TSU								
PROMEDIO BACHILLERATO	PUNTOS EXANI	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	QUINTO	SEXTO	PROMEDIO TSU
Nombre del Docente-tutor y firma cada cuatrimestre:								
PROMEDIO POR CUATRIMESTRE INGENIERÍA								
SEPTIMO	OCTAVO	NOVENO	DÉCIMO	ONCEAVO	PROMEDIO ING			



## ANEXO 5: Cronograma de Tutorías

### TEST-DIAGNOSTICO



NOMBRE: \_\_\_\_\_ CARRERA: \_\_\_\_\_ GRUPO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

NOTA: Esta información es confidencial en cumplimiento a las normas protección de datos personales y la información de transparencia y rendición de cuentas.

#### Test para determinar el Canal de Aprendizaje de preferencia

Lynn O'Brien (1990)

Lea cuidadosamente cada oración y piense de qué manera se aplica a usted. En cada línea escriba el número que mejor describe su reacción a cada oración.

Casi siempre: 5 Frecuentemente: 4 A veces: 3 Rara vez: 2 Casi nunca: 1

1. Puedo recordar algo mejor si lo escribo
2. Al leer, oigo las palabras en mi cabeza o leo en voz alta.
3. Necesito hablar las cosas para entenderlas mejor.
4. No me gusta leer o escuchar instrucciones, prefiero simplemente comenzar a hacer las cosas.
5. Puedo visualizar imágenes en mi cabeza.
6. Puedo estudiar mejor si escucho música.
7. Necesito recreos frecuentes cuando estudio.
8. Pienso mejor cuando tengo la libertad de moverme, estar sentado detrás de un escritorio no es para mí.
9. Tomo muchas notas de lo que leo y escucho.
10. Me ayuda MIRAR a la persona que está hablando. Me mantiene enfocado.
11. se me hace difícil entender lo que una persona está diciendo si hay ruidos alrededor.
12. Prefiero que alguien me diga cómo tengo que hacer las cosas que leer las instrucciones.
13. Prefiero escuchar una conferencia o una grabación a leer un libro.
14. Cuando no puedo pensar en una palabra específica, uso mis manos y llamo al objeto "coso".
15. Puedo seguir fácilmente a una persona que está hablando aunque mi cabeza esté hacia abajo o me encuentre mirando por una ventana.
16. Es más fácil para mí hacer un trabajo en un lugar tranquilo.
17. Me resulta fácil entender mapas, tablas y gráficos.
18. Cuando comienzo un artículo o un libro, prefiero espiar la última página.
19. Recuerdo mejor lo que la gente dice que su aspecto.
20. Recuerdo mejor si estudio en voz alta con alguien.
21. Tomo notas, pero nunca vuelvo a releerlas.
22. Cuando estoy concentrado leyendo o escribiendo, la radio me molesta.
23. Me resulta difícil crear imágenes en mi cabeza.
24. Me resulta útil decir en voz alta las tareas que tengo para hacer.
25. Mi cuaderno y mi escritorio pueden verse un desastre, pero sé exactamente dónde está cada cosa.
26. Cuando estoy en un examen, puedo "ver" la página en el libro de textos y la respuesta.
27. No puedo recordar una broma lo suficiente para contarla luego.

28. Al aprender algo nuevo, prefiero escuchar la información, luego leer y luego hacerlo.
29. Me gusta completar una tarea antes de comenzar otra.
30. Uso mis dedos para contar y muevo los labios cuando leo.
31. No me gusta releer mi trabajo.
32. Cuando estoy tratando de recordar algo nuevo, por ejemplo, un número de teléfono, me ayuda formarme una imagen mental para lograrlo.
33. Para obtener una nota extra, prefiero grabar un informe a escribirlo.
34. Fantaseo en clase
35. Para obtener una calificación extra, prefiero crear un proyecto a escribir un informe.
36. Cuando tengo una gran idea, debo escribirla inmediatamente, o la olvido con facilidad.

#### Resultado del Test del Canal de Aprendizaje de preferencia

Cuidadosamente transfiera los resultados en cada línea

1. _____	2. _____	4. _____
5. _____	3. _____	6. _____
9. _____	12. _____	7. _____
10. _____	13. _____	8. _____
11. _____	15. _____	14. _____
16. _____	19. _____	18. _____
17. _____	20. _____	21. _____
22. _____	23. _____	25. _____
26. _____	24. _____	30. _____
27. _____	28. _____	31. _____
32. _____	29. _____	34. _____
36. _____	33. _____	35. _____
Total Visual: _____	Total Auditivo: _____	Total Kinestésico: _____

Total Visual: \_\_\_\_\_  
 Total Auditivo: \_\_\_\_\_  
 Total Kinestésico: \_\_\_\_\_  
 Total de las 3 categorías: \_\_\_\_\_

Convierta cada categoría en un porcentaje:  
 Visual =  $\frac{\text{puntaje visual}}{\text{Puntaje total}}$  = \_\_\_\_\_ %  
 Auditivo =  $\frac{\text{puntaje auditivo}}{\text{Puntaje total}}$  = \_\_\_\_\_ %  
 Kinestésico =  $\frac{\text{puntaje kinestésico}}{\text{Puntaje total}}$  = \_\_\_\_\_ %

Haga un gráfico de su perfil

Visual \_\_\_\_\_ %  
 Auditivo \_\_\_\_\_ %  
 Kinestésico \_\_\_\_\_ %



NOMBRE Y FIRMA DEL TUTOR: \_\_\_\_\_

## ANEXO 6: Cronograma de Tutorías

### CRONOGRAMA CUA TRIMESTRAL DE TUTORIAS

PERIODO	CARRERA	TUTOR DEL GRUPO	ASIGNATURA	CLAVE/GRUPO	SESIONES	H/S											
Ene.-Abril 2021	T.S.U. en Mantenimiento Área Industrial	Marco Antonio Hernández Romero	Tutorías	MAI-2B-M	15	50 Min											
Número de Sesión	NOMBRE DE LA SESION	OBSERVACIONES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
			04-ene-21	11-ene-21	18-ene-21	25-ene-21	01-feb-21	08-feb-21	15-feb-21	22-feb-21	01-mar-21	08-mar-21	15-mar-21	22-mar-21	29-mar-21	12-abr-21	19-abr-21
1	2.0.1. Bienvenida e integración	El tutor da la Bienvenida y trabaja en la integración del grupo, definiendo un jefe de grupo y llenando el registro de alumnos.	■														
2	2.1.1. Estilos de Aprendizaje	Definir los estilos de aprendizaje de los tutorados. El tutor aplica al grupo un test y se grafican los resultados individuales y grupales retroalimentando a cada uno de los alumnos de manera confidencial (individual) y de manera grupal.		■													
3	2.1.2. Estilos de Aprendizaje	Retroalimentar al grupo de cómo debe estudiar, que alternativas hay dependiendo del estilo propio			■												
4	2.2.1. Actitud positiva y trabajo escolar	Identificar la importancia de la actitud positiva y sus beneficios para el beneficios para lograr objetivos académicos.				■											
5	2.1.3. Tips para las clases virtuales	Practicar actividades que les permitan tener éxito en las clases a distancia <a href="https://tec.mx/es/noticias/irapua/educacion/tendra-que-estudiar-desde-casa-15-tips-para-tus-clases-en-linea">https://tec.mx/es/noticias/irapua/educacion/tendra-que-estudiar-desde-casa-15-tips-para-tus-clases-en-linea</a>					■										
6	Retroalimentación de evaluaciones	Detectar necesidades de asesoría por medio de una plenaria con el grupo donde además se informan mejores promedios y reprobaciones.						■									
7	2.2.1. Roles participativos en las clases virtuales	Definir lo rol como estudiante en las clases virtuales cuyo principal eje de apoyo son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con enfoque en la calidad educativa y con pertinencia.							■								
8	2.3.1. Cómo enfrentar el Estrés?	Definir al estrés y mencionar las opciones de enfrentarla, apoyarse en un test de manejo del estrés								■							
9	2.4.1. Hacer para entregar, hacer para aprender	Que defina la diferencia entre entregar tareas y hacer tareas para aprender. <a href="https://blog.hotmart.com/es/estrategias-de-aprendizaje/">https://blog.hotmart.com/es/estrategias-de-aprendizaje/</a>									■						
10	2.5.1 Talento Generacional de la Empresa: 4.0	Identificar la inminente llegada de la automatización como parte de la conocida Industria 4.0, donde las competencias blandas cada día están cobrando más valor sobre las competencias técnicas. Lo que implica para la gestión de talentos generacionales un reto mayor. La capacidad										■					
11	Retroalimentación de evaluaciones	Detectar necesidades de asesoría por medio de una plenaria con el grupo donde además se informan mejores promedios y reprobaciones.											■				
13	2.5.2. Estilo de trabajo en equipo	Identificar los estilos de personalidad es decir las diversas maneras de comportamiento que se pueden adoptar ante los demás.												■			
14	2.5.3. Administración del tiempo	Que identifique la importancia de estudiar de forma planificada, de manera constante y ajustándose a un horario (similar a los hábitos de trabajo impuestos por la sociedad). El trabajo aferrado para aprobar las oposiciones es el que se hace de manera regular y continuada.													■		
15	Cierre del curso	Cierre del curso														■	■

Confirme si cocorresponde con el análisis del diagnóstico del grupo? SI  NO

Marco Antonio Hernández Romero  
TUTOR DEL GRUPO

## ANEXO 7: Lista de Asistencia

LOGO DE LA UNIVERSIDAD	<b>FORMATO INTERNO</b> LISTA DE ASISTENCIA A TUTORIAS GRUPALES	CÓDIGO	
		REVISIÓN	
		HOJA	

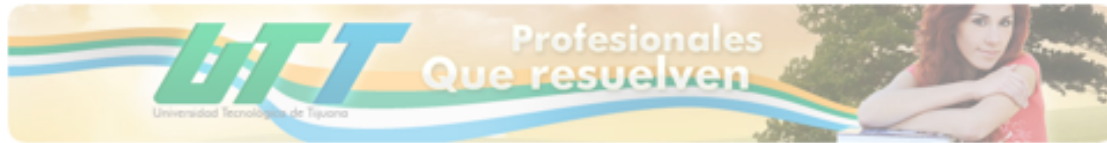
Carrera: T.S.U. en Mantenimiento Área Industrial Fecha: 04-ene-21  
 Tutor: Marco Antonio Hernández Romero Grupo: MAI-2B-M  
 Sesión: 2.0.1. Bienvenida e integración

Num.	Nombre del tutorado	Firma
1	Arellano Prado Hector Alejandro	
2	Ayala Avila Angeles Lizeth	
3	Cano Ramirez Gonzalo Omar	
4	Castillo Delgado Juan Pablo	
5	Cerda Silva Christopher David	
6	Chavez Gomez Paulina Yuliana	
7	Cruz Arredondo Roy	
8	De los santos Alvarado Brian Rampes	
9	Flores Vazquez Lucina Lizbeth	
10	Fuentes Sanjuanero Jairo Andres	
11	Garcia Gonzalez Vanessa Giovanna	
12	Gonzalez Alcantar Jesus Alejandro	
13	Gonzalez Martinez Jose Enrique	
14	Hernandez Belverde Brian Arturo	
15	Lara Luciano Luis Daniel	
16	Lopez Villalobos Juan Carlos	
17	Macias Rodriguez Kasandra Helidet	
18	Martinez Escobedo Gerardo	
19	Murrieta Medina Ignacio Adrian	
20	Ocampo Machuca Pablo	
21	Ramirez Michel Oscar Ricardo	
22	Recoba Barrera Jessica Ruby	
23	Reyes Zuñiga Pedro Jesus	
24	Rodriguez Delgado Mario Alberto	
25	Rodriguez Dominguez Reyna Guadalupe	
26	Roman Medina Edith	
27	Silvestre Arriaga Angel Brayani	
28	Sotelo Dominguez Nancy Elizabeth	
29	Tavares Muñoz Juan Rafael	
30	Vilchis Solis Carolina	
31	Villasana Moreno Luis Ruben	

Nombre y firma del Director de carrera

Marco Antonio Hernández Romero  
 Nombre y firma del Docente-tutor

## ANEXO 8: Guía didáctica para la sesión de tutoría (Un ejemplo)



Guía didáctica para los tutorados de T.S.U. EN PROCESOS y MANTENIMIENTO

### SESION DE TUTORIA No. 7

## Roles participativos para las clases virtuales

CUATRIMESTRE: SEGUNDO



#### OBJETIVO:

1.- Conocer el rol del docente y su rol participativo en las clases virtuales como estudiante enfocando la educación virtual como una opción más de actualización permanente que responda a las necesidades de cada persona.

Rol desempeñado por el tutor: Expositor

Roles desempeñados por el tutorado: Participantes

Duración de la sesión: 50 minutos

#### Contenidos y teorías para el tutor:

El avance acelerado de las tecnologías ha ocasionado que en estos tiempos se integren de manera masiva en todos los campos, especialmente en los distintos niveles de la Educación...

#### RECOMENDACIONES

- A. Ser sensible a las opiniones de los alumnos.
- B. Leer contenidos y teorías.
- C. Proyectar video.

#### Distribución del tiempo y procedimiento:

##### I. PRESENTACIÓN 10'

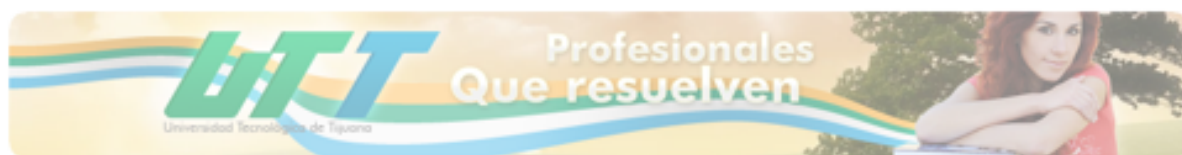
- El tutor inicia la sesión con la dinámica 1 de preguntas y respuestas sobre el trabajo en línea.
- Después hace la pregunta sobre la definición de rol.

##### II. DESARROLLO 30'

- Desarrolla la sesión con la presentación de los roles del maestro y de los roles del alumno.
- Se proyecta el video Educación en tiempos de crisis - nuevos roles del docente y del estudiante durante la COVID – 19

##### III. CIERRE 5'

- El tutor realiza una retroalimentación de los sentimientos de los alumnos y les permite los expresen.
- Se conversa sobre lo experimentado y realiza algunas interrogantes o responde a dudas.



## Guía didáctica para los tutorados de T.S.U. EN PROCESOS y MANTENIMIENTO

### **Materiales:**

Lista de Asistencia, proyector, laptop, bocinas. Video. Presentación.

### **Ejercicios:**

Dinámica: Juego de roles.

### **Apoyos didácticos:**

#### Videos

- Educación en tiempos de crisis - nuevos roles del docente y del estudiante durante la COVID – 19 <https://www.youtube.com/watch?v=en-KNkvHPiM>

La filosofía institucional de la Universidad Tecnológica de Tijuana, misión, visión, valores, políticas de calidad.

#### Misión

Somos una

#### Visión

Ser una Universidad

#### Los valores

Responsabilidad, honestidad, compromiso, respeto.

#### La Política de calidad

### **Referencias:**

Corona, B. y Treviño, R. (2020). ¿Tendrás que estudiar desde casa? 15 tips para tus clases en línea. Recuperado el 19 de enero del 2021. Disponible en:

<https://tec.mx/es/noticias/irapuato/educacion/tendras-que-estudiar-desde-casa-15-tips-para-tus-clases-en-linea>

Rizo, R. M. (2020) Rol del docente y estudiante en la educación virtual. Revista Multi-Ensayos Vol. 6, No. 12 ISSN:2412-3285. Recuperado el 27 de enero del 2021. Disponible en:

<https://www.lamjol.info/index.php/multiensayos/article/download/10117/11796?inline=1>

UTT (S. F.). Política de Calidad de la UTT. Recuperado el 06 de enero del 2021. Disponible en:

<https://www.uttijuana.edu.mx/politica-de-calidad/>

### **ADICIONALES Y OBSERVACIONES DEL TUTOR:**

---

---

---

---

**ANEXO 9: Evaluación grupal**

Fecha: \_\_\_\_\_

Grupo: \_\_\_\_\_

Tutor: \_\_\_\_\_

**TUTORÍA**

**RETROALIMENTACIÓN GRUPAL**

	<i>MATERIA</i>	<i>DOCENTE</i>	<i># REPROBADOS</i>	<i>COMENTARIOS</i>
<b>1</b>				
<b>2</b>				
<b>3</b>				
<b>4</b>				
<b>5</b>				
<b>6</b>				
<b>7</b>				
<b>8</b>				
<b>9</b>				

## **APÉNDICE 1.**

Nombre del curso: “**Gestión de la tutoría grupal e individual en grupos académicos de Educación Superior**”

**A. APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA DE LA INSTITUCIÓN A NIVEL INDIVIDUAL Y GRUPAL.**

### **B. CONTENIDOS**

1. Cómo aplicar el formato de registro al estudiante tutorado
2. Cómo aplicar el diagnóstico al nivel grupal.
3. Retroalimenta al personal académico que imparten clases al grupo, acerca de los resultados grupales respecto a los ámbitos académico, socioeconómico y personal.

#### **Tutoría individual**

1. Realización de una entrevista con el tutorado.
2. Canalización al tutorado a las áreas de apoyo al estudiante
3. Realización de una tutoría de seguimiento.
4. Realiza el seguimiento de la atención de las áreas de apoyo al estudiante correspondientes al tutorado.

#### **Implementación de la tutoría grupal**

1. Desarrolla una sesión de tutoría grupal con base en el Cronograma establecido en el PAT.
2. Realiza una tutoría grupal abierta/no programada.
3. Presenta los resultados de la tutoría grupal e individual al personal académico.

#### **Realizar la evaluación de la tutoría implementada.**

1. Realizar la evaluación de la tutoría implementada.

## **C. FORMATOS**

2. Evaluación diagnóstica de la institución a nivel individual y grupal.
3. El análisis del diagnóstico aplicado al grupo.
4. El formato de registro de los estudiantes y/o de seguimiento.
5. El análisis del formato de registro aplicado al estudiante tutorado.
6. El FODA del grupo tutorado para el desarrollo del PAT.

### **Tutoría individual**

1. El registro de tutoría individual.

### **Implementación de la tutoría grupal**

1. El registro de tutoría grupal.
2. La lista de asistencia del grupo.
3. El material para la sesión tutorial.
4. El cronograma de actividades del Plan de Acción Tutorial (PAT).
5. La minuta elaborada de la reunión con el personal académico, en la que se informan los hallazgos del grupo.

### **El portafolio de evidencias de la tutoría**

- Incluye el cronograma del plan de acción tutorial (PAT),
- Incluye las listas de asistencia de las sesiones de tutoría firmadas por los asistentes, por el tutor y el director de carrera,
- Incluye el FODA para el desarrollo del PAT,
- Incluye los diagnósticos aplicados al grupo,
- Incluye análisis del diagnóstico aplicado al grupo,
- Incluye los registros de tutoría individual,
- Incluye los registros de tutoría grupal,



- Incluye las minutas elaboradas de la reunión con el personal académico del grupo, en el que se informan hallazgos acerca del aprendizaje, y
- Incluye el informe global de las tutorías.

#### **El informe global de tutorías.**

- Incluye estadísticos/gráficas, avances alcanzados de acuerdo con el aprovechamiento académico,
- Incluye los avances de las actividades de los ámbitos de la acción tutorial,
- Indica observaciones generales del desempeño del grupo durante el periodo escolar vigente,
- Indica la cantidad de estudiantes del grupo,
- Incluye la fecha de elaboración,
- Indica el nombre del grupo,
- Incluye el nombre del tutor,
- Menciona el periodo escolar,
- Muestra el resultado de la evaluación realizada al tutor,
- Incluye acciones implementadas para facilitar la transición al ámbito profesional del estudiante,
- Describe los progresos que se hayan observado en el grupo, e
- Incluye firma y nombre del tutor que lo elaboró.

#### **D. CONOCIMIENTOS Y TEORÍAS**

1. Tutor
2. Definición de tutorías.
3. Perfil del tutor (conocimientos, habilidades y actitudes).
4. Definición de tutoría individual, grupal y pares.
5. Relación tutor – estudiante.
6. Definición de los tipos de aprendizaje.

7. Definición de los tipos de baja.
8. Modalidades de tutoría.
9. Indicadores académicos.
10. Definición de la filosofía institucional.
11. Etapas de la adolescencia y adulto joven.
12. Habilidades cognitivas y metacognitivas.
13. Tipos de Entrevistas.
14. Tipos de Indicadores Académicos.
15. Respuestas ante situaciones emergentes.
16. Definición de dinámica grupal y los tipos de dinámicas grupales.
17. Definición de grupo y los tipos de grupos.
18. Técnicas grupales.
19. Actitudes, hábitos y valores