

**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
MAESTRIA EN PSICOPEDAGOGÍA**

Seminario Profesional Aplicado a la Investigación IV

**TITULO**

**La Tutoría Académica: una estrategia psicopedagógica  
de intervención docente para la atención de los  
estudiantes de la Universidad del Caribe, en la ciudad  
de Cancún, Q. Roo, México**

Profesora: Dra. Delfilia Mora Hamblin

Candidata a grado de Maestría: Julieta Carrillo Acosta

# INDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>9</b>
<b>ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA TUTORÍA ACADÉMICA .....</b>	<b>9</b>
1.1. La Tutoría Académica en las Universidades Anglosajonas .....	10
1.2 La tutoría en las Universidades Españolas .....	13
1.3 La Tutoría en Instituciones de Educación Superior en México .....	14
1.4 La Tutoría en la Universidad del Caribe .....	15
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>18</b>
<b>PROBLEMÁTICA .....</b>	<b>18</b>
2.1 Perfil del estudiante. ....	19
2.2 Perfil de Bachillerato. ....	20
2.3 Perfil de ingreso deseado en la Universidad del Caribe .....	23
2.4 Algunas interrogantes para investigar .....	29
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>32</b>
<b>JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>32</b>
3.1 Justificación del problema.....	33
3.2 Objetivo General .....	35
3.3 Objetivos específicos .....	35
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>36</b>
<b>MARCO TEORICO REFERENCIAL.....</b>	<b>36</b>
4.2 El contexto Nacional .....	39
4.3 El contexto institucional .....	41
4.4 El estudiante .....	43
4.5 El tutor.....	45
4.6 Concepto de tutoría .....	46
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>48</b>
<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>48</b>
5.1 Tipo de investigación .....	49

5.2 Instrumentos de investigación .....	52
5.3 Determinación de la muestra.....	54
5.4 Triangulación de la información.....	55
5.5 Sistematización de la información .....	55
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>59</b>
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>59</b>
<b>CAPÍTULO VII.....</b>	<b>73</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>73</b>
<b>CAPÍTULO VIII.....</b>	<b>79</b>
<b>A MANERA DE RECOMENDACIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>88</b>
1. Cuadro Comparativo .....	89
2.Cuestionario dirigido a Técnicos de apoyo, Docentes de tiempo completo (PTC) y Jefes de departamentos académicos.....	91
3.Encuesta dirigida a Técnicos de apoyo, Docentes de tiempo completo (PTC) y Jefes de departamentos académicos. ....	93
4.Entrevista Personal dirigida a Técnicos de apoyo, Docentes de tiempo completo (PTC) y Jefes de departamentos académicos.....	94
5.Encuesta dirigida a los estudiantes de la Universidad del Caribe.....	95
 <b>INDICE DE GRAFICOS Y TABLAS</b>	
<b>Grafico 1.....</b>	<b>60</b>
<b>Grafico 2.....</b>	<b>65</b>
<b>Grafico 3.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 1.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 2.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 3.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 4.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 5.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 6.....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla7.....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla8.....</b>	<b>70</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente documento, es el resultado del trabajo de investigación que se realizó en la comunidad universitaria de la Universidad del Caribe, en la ciudad de Cancún Q. Roo, México, con la participación de los docentes de tiempo completo, los coordinadores de programas académicos, los jefes departamentales y técnicos de apoyo académico.

En la ciudad de Cancún están ubicadas diferentes universidades tanto públicas como privadas, que atienden a un universo de alrededor de 15,000 estudiantes de nivel superior. Entre el grupo de las universidades públicas que conforman el grupo de instituciones de nivel superior, además de la Universidad del Caribe, podemos mencionar a otras instituciones, como el Tecnológico de Cancún y la Universidad Tecnológica de Cancún.

En cuanto al grupo de las instituciones educativas del sector privado de nivel superior están: la Universidad la Salle, la Universidad Magna, la Universidad Anáhuac, la Universidad de las Américas y la Universidad Interamericana para el Desarrollo.

La Universidad del Caribe (UNICARIBE), nace como un proyecto del Gobierno del estado de Quintana Roo en el año 2000, a cargo del Lic. Joaquín Hendricks Díaz, con apoyo de la Secretaria de Educación y Cultura de Quintana Roo y del Gobierno Federal del entonces Presidente Ernesto Zedillo Ponce de León, como una respuesta a la necesidad de ampliar y diversificar la cobertura de educación superior en el estado.

La Universidad del Caribe es una institución pública educativa de nivel superior de reciente creación, que se encuentra localizada en la parte sureste de la Republica Mexicana en el Municipio de Benito Juárez en la Ciudad de Cancún, Quintana Roo, e inicia sus operaciones oficialmente en febrero del

año 2001, con una población estudiantil de aproximadamente de 129 estudiantes inscritos en 3 programas educativos: Ingeniería Industrial, Gastronomía y Negocios Internacionales.

En la actualidad tiene una matrícula de 1665 estudiantes inscritos en cinco programas educativos, que integran su oferta educativa (Gastronomía, Turismo Sustentable, Negocios Internacionales, Ingeniería Industrial y Telemática) y se tiene proyectado abrir para el periodo de otoño de 2006 la carrera de Innovación Empresarial.

Dentro de este marco institucional, se ubica una comunidad universitaria muy heterogénea y multicultural, ya que los estudiantes provienen de diversos puntos de la República Mexicana y de otros países, de ahí que enfrente día a día nuevos retos por superar debido a la incertidumbre y exigencias que el nuevo modelo socioeconómico globalizado demanda.

Esta situación implica que los estudiantes a nivel universitario, tengan la necesidad de aprender y desarrollar un sistema de estrategias de auto superación profesional y personal que les permitan insertarse en este modelo económico competitivo de manera exitosa, por lo que la mayoría de las universidades del país en la actualidad, se estén abocando a la tarea de desarrollar programas de intervención que den respuesta a esta necesidad.

Uno de los programas que más han tenido impacto a nivel nacional, es el programa de Tutorías. Actividad que está muy bien definida en palabras de Montanero, M. (2005, p.157) cuando dice que la tutoría son “todas las actividades docentes y educativas que convergen en último término, hacia el desarrollo de la personalidad integral del alumno, no sólo desde el punto de vista intelectual y académico, sino también desde el afectivo y social en el desarrollo de la carrera “.

Retomando las palabras de Montanero (2005), uno de los aspectos de tantos que se pueden abordar para un estudio dentro de la Universidad del Caribe, es el caso de la Tutoría, en donde esta actividad es entendida como la

labor de acompañamiento, que tiene como finalidad la formación integral mediante el trato personalizado con un enfoque completo del estudiante (situaciones personales, laborales, económicas; hábitos de estudio y adaptación e integración a la universidad). (Unicaribe, 2007)

Entonces, para abordar el objeto de investigación, este trabajo fue dividido en ocho capítulos y una introducción, que están estructurados de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se hace un recorrido en la historia universal, para proporcionar los antecedentes históricos de la tutoría académica en el ámbito universitario en diversas universidades anglosajonas, españolas y mexicanas; de tal manera que el lector pueda tener un panorama histórico general acerca de esta actividad académica desde sus inicios en la primera parte del siglo XIII, hasta nuestros días.

En el segundo capítulo, se aborda la problemática con que se enfrenta el estudiante al ingreso de la Universidad del Caribe, debido al marcado contraste entre perfil académico conductista de egreso del nivel medio superior (bachillerato) y el perfil constructivista de ingreso requerido por la universidad.

En el tercer capítulo, se establece el objetivo general de esta investigación, que es el de indagar acerca de las acciones que se llevan a cabo en cada uno de los programas educativos dentro de la universidad, para la atención de los estudiantes de tal manera que logren desarrollar las habilidades, competencias y valores necesarios para aprender a aprender a lo largo de su estancia universitaria y lograr su independencia intelectual por medio de un pensamiento crítico reflexivo, así como los objetivos específicos que son la guía de esta investigación.

En el cuarto capítulo, se estructura el marco teórico referencial que da el sustento académico requerido para la investigación y se explica el contexto global internacional y nacional, en el que surge la tutoría académica

universitaria, pues existen tanto lineamientos internacionales como nacionales que orientan esta actividad académica.

Estos lineamientos, han sido emitidos por instituciones tan importantes a nivel mundial como la Organización para las Naciones Unidas para la Educación (UNESCO) y el Banco Mundial (BM), así como por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). En el ámbito nacional mexicano están, instituciones igualmente importantes como la Secretaría de Educación Pública (SEP) que rige al Sistema Educativo Nacional, la Asociación de Instituciones de Nivel Superior (ANUIES) y la Universidad del Caribe.

En el quinto capítulo, se explica ampliamente el por qué la investigación, se realizó bajo un enfoque cualitativo descriptivo y esta sustentada por el paradigma naturalista-humanista o interpretativo. A su vez se explican las razones por las cuáles se usaron diferentes instrumentos como el cuestionario y la entrevista para recolectar la información requerida para esta investigación, así como el procedimiento para la determinación de la muestra, el método que se usó para la triangulación de los datos y finalmente como se sistematizó la información para su posterior análisis.

En el sexto capítulo en el que se hace un análisis exhaustivo de los datos que se obtuvieron de la información recolectada, sistematizada y registrada en los diferentes instrumentos de investigación, que se diseñaron para indagar acerca de las acciones que se llevan a cabo en la actualidad dentro de la universidad para la atención de los estudiantes, en los programas educativos de Turismo Sustentable, Gastronomía, Negocios Internacionales, Ingeniería Industrial y Telemática de la universidad.

En el séptimo capítulo, se emiten conclusiones a las que se llegaron a partir del análisis de los datos, surgidos de la investigación acerca de las acciones que se implementan en la universidad del Caribe para la atención de los estudiantes universitarios.

Un octavo capítulo, en donde se dan una serie de recomendaciones sustentadas académicamente para proponer a la tutoría académica universitaria, como una estrategia psicopedagógica para la atención de los estudiantes universitarios, en cada uno de los programas educativos.

Por último, se incluye al final del documento, la bibliografía que se consultó para sustentar y llevar a cabo esta investigación, además de un apartado de anexos que contiene los instrumentos que se diseñaron para dicho propósito.



# **CAPÍTULO I**

## **ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA TUTORÍA ACADÉMICA**

En este primer capítulo, se proporcionan los antecedentes históricos de la tutoría académica en el ámbito universitario en diferentes universidades anglosajonas, españolas y mexicanas con la finalidad de dar a el lector, un panorama histórico general acerca de esta actividad académica, desde los albores del siglo XIII hasta la actualidad.

### **1.1. La Tutoría Académica en las Universidades Anglosajonas**

La tutoría académica universitaria, tiene sus antecedentes históricos, en las antiguas universidades anglosajonas y surge en la Universidad de Oxford, Inglaterra en 1287 (Kleinman, S., 2006). En esta época, la tutoría estaba orientada hacia la atención individualizada, por lo que los profesores tutores que residían en la institución, se reunían con sus estudiantes en sesiones personalizadas, para discutir y analizar la información de las conferencias magistrales a las que asistían, pues en aquel tiempo, no existían las clases regulares que conocemos hoy en día.

En la actualidad, la actividad académica de los estudiantes en las universidades anglosajonas, esta centrada en diferentes actividades como la participación en seminarios, la asistencia a cursos regulares, el estudio en la biblioteca y la participación en las discusiones de sus trabajos con su tutor.

En el Sistema tutorial inglés (tutoring) básicamente, el tutor le propone al estudiante, un trabajo semanal escrito (essay), para ser desarrollado de forma crítica a través de la argumentación. Este trabajo es discutido en diferentes sesiones individuales de tal manera que el estudiante lo vaya elaborando y estructurando de manera crítico reflexiva lo cual le va a permitir al estudiante, ir desarrollando de forma permanente, estrategias de pensamiento que le permitan aprender de manera independiente ( Anuiés, 2001 ).

Paralelamente a esta actividad, el tutor académico va orientando al estudiante con el objetivo de que aprenda a aprender (Delors, J ,1997. pp. 91-103), haciendo uso de diferentes recursos de aprendizaje como son: la biblioteca, el laboratorio, las clases presénciales, lecturas y la participación en trabajos de investigación con sus compañeros.

La figura del tutor en los sistemas educativos de educación superior en los países de habla inglesa como Australia, Inglaterra, y los Estados Unidos de Norteamérica, el tutor, tiene dos funciones por un lado, es el encargado de mantener informados a los estudiantes y por otro lado, es responsable de mantener los estándares de disciplina de los estudiantes dentro de la institución ( Anuies, 2001).

En esta modalidad de tutoría académica, el tutor, que es un docente de tiempo completo, distribuye su carga académica semanal, entre horas frente al grupo, la participación de seminarios en grupos reducidos de estudiantes y en sesiones de atención personalizada en donde el principal objetivo, es profundizar más en los conocimientos y no en el ampliarlos.

En los Estados Unidos, la tutoría académica surge en 1913 a partir de la propuesta de Jesse Davis en la ciudad de Grand Rapids. Para 1914, esta actividad era definida como un proceso formativo de ayuda, integrado a la curricula escolar con la finalidad de ayudar a los estudiantes a escoger su trayectoria curricular y resolver sus problemas personales. En la actualidad se le conoce diferentes nombres: “academic advising”, “mentoring”, “ monitoring” o “counseling” termino dado por Proctor,W. en 1931 en su libro *Workbook in Vocation*.

En Estados Unidos y algunos países de Europa, la actividad tutorial universitaria tiene gran impacto dentro de los programas educativos de nivel superior y da inicio en los centros de orientación (Counseling Centers o Academic Advising Centers) que surgen a partir de los años 30.

Desde ese entonces, en estos centros de orientación, trabajan especialistas en pedagogía y psicopedagogía que mantienen estrecha colaboración con los programas regulares de los centros universitarios.

El grupo de especialistas que se dedica a la orientación de los estudiantes, se encarga primordialmente de coordinar las actividades de asesoramiento académico ( Academic Advising o Mentoring), poniendo gran énfasis en la atención de las necesidades personales, sociales y académicas de los estudiantes. Entre las principales actividades que realizan, están los cursos que se diseñan para enseñarles a como estudiar y los de higiene mental, que son impartidos por psiquiatras.

En la actualidad, algunas de las universidades que tienen integrada como parte de sus programas educativos a la tutoría académica, están las universidades de: Minnesota, Chicago, Ohio, Missouri, Michigan y la Universidad Católica de Lovaina.

En el Instituto Tecnológico de Massachussets(MIT) de Estados Unidos, la tutoría es una actividad asistida por microcomputadoras ya que el objetivo principal de la institución , es que la tecnología sea un apoyo fundamental en el proceso de aprendizaje de los estudiantes( Papert,1998).

Los implementadores de este programa, sostienen que se pueden diseñar tutoriales asistidos por computadora de tal manera que los alumnos logren desarrollar diferentes competencias, que les permitan aprender a aprender de manera independiente, a mejorar sus habilidades de comunicación y de trabajo así como las habilidades de estudio, de acuerdo con la evolución de la sociedad.

En Europa, en el tratado de Roma de 1957, en el artículo 128, se plasmaron las ideas de lo que sería posteriormente la nueva orientación pública e institucional. Esta actividad en ese entonces, estaba definida como un proceso de acompañamiento continuo a lo largo de toda la vida. ( Bisquerra,R. 2005).

En la época de los setentas la mayoría de los países europeos, incorporaron programas de orientación a los estudiantes a raíz de las Reformas del Sistema Educativo con la finalidad de crear vínculos entre los sistemas de educación y formación europea.

En 1986, se impulsa el estudio de los sistemas de orientación de los miembros de la Comunidad Europea y se integran diversos programas como ERASMUS, COMMETT, PETRA.

En 1971, la Open University de Inglaterra, incorpora como parte de su currícula, el sistema tutorial académico y personalizado a distancia; modelo tutorial, que está ampliamente reconocido en la actualidad en todo el Reino Unido y se le conoce como “tutoring”.

## **1.2 La tutoría en las Universidades Españolas**

En Europa, principalmente en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) en España, la tutoría académica esta orientada hacia al aprendizaje autónomo por parte del tutorado.

El tutor, es un profesor que pertenece al programa académico de los estudiantes. La actividad tutorial, esta enfocada hacia la orientación de los alumnos a lo largo de su trayectoria universitaria, por lo tanto su función es la de ser orientador y guía del estudiante, para que este transite su vida universitaria de manera exitosa.

En la actualidad la tutoría académica esta contemplada dentro de la reforma educativa española (1989), y la considera como herramienta indispensable para mejorar la calidad educativa. Cabe destacar, que esta actividad tutorial dentro del sistema educativo español, es de suma importancia ya que es considerada como un derecho del alumno y una obligación de los centros educativos como se encuentra escrito en la Ley Orgánica 1/ 1990, de 3

de octubre , de Ordenación General del Sistema Educativo, BOE del 4 (LOGSE). (Benavent, J. y Fossati, R. 2005. pp. 133-139)

Por lo que toca a la Universidad de Navarra y a la Universidad Complutense de Madrid en España, el asesoramiento entre pares ( peer tutoring) es una modalidad tutorial que tiene la característica de propiciar el desarrollo y crecimiento personal tanto del tutor como del estudiante por lo que su práctica posee un índice muy alto de eficiencia.

En la Universidad de Navarra, se reconoce que la actividad tutorial es un aspecto muy importante de la función educativa, ya que es parte fundamental de todo docente y es un derecho de todos los alumnos por lo que el objetivo de dicha actividad es alcanzar la cobertura total del estudiantado.

En contraste, para la Universidad Complutense de Madrid, el derecho del alumno, se entiende como el derecho de ser asistido y orientado individualmente en el proceso de adquisición de conocimientos mediante la institución de la tutoría (Castillo, G., 1996).

### **1.3 La Tutoría en Instituciones de Educación Superior en México**

El enfoque tutorial, de apoyo al estudiante de licenciatura en las instituciones de educación mexicana, es de reciente aparición. Esta actividad se inicia en la Universidad Autónoma de México (UNAM) , en el año de 1972, dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA) en dos modalidades: la individual y la grupal (ANUIES, 2001. pp.33-36).

La tutoría individual, estaba orientada hacia la atención de las dudas surgidas durante el proceso de estudio individual del estudiante a diferencia del grupal cuya orientación estaba dirigida hacia la solución de problemas de aprendizaje o para la construcción de conocimientos.

Estas modalidades de atención a los estudiantes, están basados en los modelos tutoriales de la Open University de Inglaterra y de la UNED de España. Posteriormente en 1991, se establece el modelo de tutor en la Facultad de Medicina, como ejemplo a los alumnos, de lo que es ser un médico, por lo que a cada alumno se le asignaba un médico destacado (tutor) al cual visitaban en su lugar de trabajo de tal manera que pudieran acercarse a la vida cotidiana de un médico ( Anuies, 2001 ).

Actualmente, esta modalidad tutorial se ofrece a los estudiantes de la Universidad del Estado de Hidalgo a lo largo de su estancia universitaria ya que opera como sustento académico, económico, social y personal. Por otra parte, en 1992, la Universidad de Guadalajara da inicio a la actividad tutorial, y se establece como una actividad obligatoria del personal académico.

Por lo tanto, para poder cubrir el perfil requerido para fungir como tutores dentro de la tutoría académica, la institución inicia un fuerte programa de capacitación y como resultado de esto, se establece a la tutoría académica, como estrategia para garantizar la calidad de la misma.

En la actualidad, existen instituciones particulares como la Universidad Iberoamericana, la Universidad Anáhuac, el Instituto Tecnológico de Monterrey y el Tecnológico de Cancún entre otros, que se han interesado en tener como parte de sus programas educativos, a la actividad tutorial académica como estrategia innovadora para la atención integral del estudiante (Anuies, 2001) .

#### **1.4 La Tutoría en la Universidad del Caribe**

La tutoría, surge en las instituciones públicas de nivel superior a nivel nacional, como una estrategia de intervención docente para el desarrollo integral del estudiante y esta apegada tanto a la normativa nacional como a la normativa institucional.

De acuerdo a la normativa Nacional Mexicana, la tutoría esta sustentada por una parte por la legislación educativa mexicana en el artículo 3º Constitucional, en donde se establece que la educación que imparte el estado, deberá contemplar el desarrollo armónico de los individuos y por otro lado por la Ley General de Educación, en donde se hace especial énfasis en el desarrollo pleno de sus capacidades.

Para la Universidad del Caribe, la tutoría académica, se entiende como la interacción personal entre el tutor y el tutorado, en el que se promueve el desarrollo integral del estudiante por medio de una actitud crítica reflexiva y una disciplina intelectual.

Lo anterior está claramente establecido en el Modelo de la Universidad del Caribe (2003, p. 30) y basado en los Cuatro Pilares de Jacques Delors (1996), que sostiene que los estudiantes deben aprender a aprender de tal manera que la institución promueva ambientes de aprendizaje enriquecedores que le permitan al estudiante, aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir y aprender a ser.

Por lo que toca a la normatividad institucional, la tutoría está inserta dentro del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (2001-2006) que dice:

**“Formar integralmente al estudiantado, creando y aplicando programas para atenderlos desde antes del ingreso hasta después del egreso, asegurando su permanencia y buen desempeño” (p. 22).**

Más adelante en el mismo documento, se agrega, que se deberán desarrollar programas de apoyo y acompañamiento a la formación integral de los estudiantes con orientaciones precisas y que deberán estar incluidas en cada uno de los programas académicos que se impartan en la universidad.



Estos sistemas de acompañamiento (tutorías) están contemplados en las líneas estratégicas de Planificación Institucional, específicamente en la línea estratégica seis, **“Desarrollar programas de apoyo y acompañamiento a la formación integral de los estudiantes” (p. 34).**

Existen otros documentos por parte de la Secretaria de Educación Pública como los Programas Integrales de Fortalecimiento Institucional (PIFI), que sirven de apoyo y orientación a las instituciones de nivel superior, en donde se pueden encontrar estrategias para consolidar el sistema de acompañamiento y para mejorar la permanencia, con atención a la equidad y el rendimiento académico, así como para fortalecer la gestión de sus actividades.

Finalmente en el Reglamento Escolar de la Universidad del Caribe en el Título Tercero, Capítulo I, Artículo 40, puntos I y IV, se habla de los derechos de los estudiantes, que dicen, respectivamente:

- I. Recibir una formación integral de buena calidad que abarque conocimientos, habilidades y valores...
- IV. Recibir tutoría, asesoría y orientación académica sobre el desarrollo de los programas educativos (2005, p. 12).

Así mismo el Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del personal Académico, contiene los artículos relacionados con las funciones, deberes y responsabilidades de asesores y tutores (artículos 14, 74, 75, 76, 104, etc.).

# **CAPÍTULO II**

## **PROBLEMÁTICA**

En este segundo capítulo, se aborda la problemática a la que se enfrenta el estudiante al ingresar a la universidad, debido a las diferencias que existen entre el perfil conductista de egreso del nivel medio superior (bachillerato) y el perfil constructivista de ingreso deseado por la Universidad del Caribe. A su vez se describen estos dos perfiles académicos, ya que son los perfiles que inciden y permean la actividad educativa actualmente en las instituciones educativas de nivel medio superior y superior del país.

## **2.1 Perfil del estudiante.**

“El perfil del estudiante se puede definir como el conjunto de capacidades, conocimientos, habilidades, actitudes y valores que pueden ser considerados socialmente relevantes e individualmente significativos” (Modelo educativo, Unicaribe, 2003).

De ahí que se considere a este perfil, como el resultado del proceso de aprendizaje e interacciones sociales dentro del aula (Coll, C., 2000. pp.32-35) y que en su conjunto, sean una respuesta educativa a los requerimientos del desarrollo de la sociedad nacional.

Es importante mencionar que este perfil, le permite al estudiante desenvolverse en la escuela, así como en otras dimensiones (Brown, J. 1995) y ámbitos sociales con suficientes bases para asegurar el desarrollo propio y colectivo.

Por la importancia que para la Universidad del Caribe tiene el perfil del estudiante, abordaremos por separado el perfil de egreso del estudiante del ciclo de bachillerato y el perfil de ingreso requerido para la universidad con la finalidad de poder comprender el alcance de ambos, ya que ambos se encuentran sustentados por paradigma educativos totalmente opuestos, los cuales tienen muy bien definidas la relación pedagógica existente entre el estudiante, el docente y los contenidos, de ahí la necesidad de abarcar cada uno por separado.

## **2.2 Perfil de Bachillerato.**

El perfil de los egresados del ciclo de bachilleres, está determinado por las corrientes psicopedagógicas que sustentan el currículo del programa educativo. Estas corrientes psicopedagógicas, están inmersas en la concepción conductista del siglo XVII, que surge como un programa de investigación científica, en donde se sostiene que solo es válida la conducta observable y está sujeta a la medición de las variables.

Entre los teóricos precursores de este paradigma conductista están: Ivan Pavlov y Watson, representantes del condicionamiento clásico; Edward Thorndike, representante del condicionamiento operante y Frederic Skinner representante del condicionamiento radical.

Debido a la importancia que tiene la diferenciación entre el paradigma conductista y el paradigma constructivista dentro del aprendizaje, trataremos de explicar cada uno por separado.

Para iniciar podemos decir que algunos teóricos conductistas como Pavlov, Watson, y Thorndike, coinciden en que el aprendizaje se lleva a cabo de una manera mecánica y se adquiere con base en el esquema estímulo-respuesta.

Estas ideas de aprendizaje conductual condicionado a estímulos externos, repercutieron por mucho tiempo en los métodos educativos, pues el aprendizaje era entendido como la modificación de la conducta de manera más o menos permanente, por medio de una serie de estímulos y respuestas encadenadas en el que el estudiante era condicionado, sin tomar en cuenta el contexto en el que el estudiante se desenvolvía, ni a los complejos procesos cognitivos (Luria, A., 1995. pp. 32-41) que se requieren para aprender.

Las concepciones epistemológicas empiristas conductistas, afirman que se puede enseñar toda clase de contenidos con programas organizados lógicamente desde la materia que se enseña, pues consideran que no existen

consideraciones sobre la organización interna del conocimiento del que aprende, sino que la repetición es garantía para aprender y obtener un mejor rendimiento suministrando los refuerzos oportunos y continuos.

Dentro de estas corrientes pedagógicas, el perfil del maestro se caracteriza por ser un mero reproductor de conocimientos y como ejemplo de lo anterior podemos mencionar a Frederick Skinner, pues él sostiene que la principal tarea del docente conductista, es programar de manera atomizada los contenidos preestablecidos en una secuencia lógica y evolutiva.

De tal manera que estas afirmaciones, tienen implicaciones muy fuertes para la educación, pues éstas ideas inciden y determinan los roles tanto del docente como el del estudiante dentro del aula, pues el profesor es visto como el sujeto activo de la enseñanza y el poseedor del conocimiento a diferencia del estudiante, que es considerado como el sujeto pasivo- receptor del conocimiento, lo que ocasiona que el estudiante este sometido al control total por parte del maestro.

Por lo que toca al nivel de los procesos cognitivos, no existe el desarrollo de pensamiento del estudiante, ya que los contenidos que aprende requieren tan solo de la memorización mecánica de los datos, que son olvidados tan pronto dejan de ser necesarios, acción que impide al estudiante integrarlos a los esquemas previos de conocimiento (Piaget, J., 1970 pp. 48-62).

De ahí que por esta razón, los estudiantes a nivel universitario, no puedan aplicar los conocimientos posteriormente, en diferentes contextos y en diferentes momentos a lo largo de la vida. Navarro, R (2004), hace referencia a ello cuando dice, "...por la falta de estructuras cognitivas consolidadas, para realizar los procesos mentales de las operaciones formales".

Por lo tanto esta forma de aprendizaje mecanicista, no permite desarrollar la creatividad, ni el pensamiento de alto orden (Vygotsky, L., 1978; Luria, A., 1995) en los educandos pues carecen de la interacción social

(Molina, L., 1997. p. 106) necesaria para la apropiación del conocimiento de manera significativa (Ausbel, Novak, Hanesin, 2001 ) para aprender a aprender para toda la vida, por lo tanto el estudiante, se vuelve un mero reproductor de conocimientos ya elaborados previamente por la sociedad .

Este tipo de actividad educativa, incide en el perfil del educando pues se permite por un lado al Estado, continuar con el modelo ideológico, característico de las sociedades que ejercen el control hegemónico de la sociedad , y por otra parte, transmitir las ideas políticas de la época, pues hay que recordar que la educación da respuesta al tipo de ciudadano que el estado y la sociedad en su conjunto quieren formar (CONALTE, 1989).

Por lo tanto este tipo de pensamiento mecánico, se contrapone al pensamiento libre y democrático necesario para interactuar en ámbitos multiculturales y plurales como lo demanda la sociedad actual y en especial la Universidad del Caribe.

En cuanto al carácter de la evaluación del aprendizaje dentro de este paradigma educativo, se puede decir que es sumativa y cuantitativa, ya que esta orientada a medir los resultados del aprendizaje, más no a observar los procesos cognitivos del estudiante cuando aprende, de tal manera, que éste modelo de evaluación, se efectúa en función de las necesidades del docente o cuando la institución educativa lo considera pertinente.

Es decir, la institución, en función de sus necesidades administrativas decide cuando el alumno supuestamente ha cubierto los objetivos específicos enunciados en cada unidad del programa educativo correspondiente y emitir la calificación correspondiente, más no en función de los estilos de aprendizaje (Gardner, H., 1993) y necesidades de los estudiantes, lo que incide en su desarrollo y aprovechamiento académico.

De lo anteriormente expuesto, podemos entonces concluir que el perfil de egreso de los estudiantes del ciclo de bachillerato del Sistema Educativo

Mexicano esta fuertemente dominado por las teorías conductistas del aprendizaje.

### **2.3 Perfil de ingreso deseado en la Universidad del Caribe**

En contraposición, la Universidad del Caribe, requiere de sus estudiantes de nuevo ingreso, el perfil requerido por parte del alumno que ingresa a la Universidad del Caribe y que está sustentado por el paradigma constructivista. Dentro de este paradigma educativo, convergen diferentes teorías como son: el aprendizaje significativo de Ausbel (1973), la psicología sociocultural Vigotskiana (1978) y la psicogenética Piagetiana (1970).

El paradigma constructivista tiene sus orígenes en la Teoría Psicogenética de Piaget. Este paradigma sostiene, que el sujeto adquiere el conocimiento de manera individual y en forma endógena, ya que los nuevos contenidos son integrados a los esquemas de conocimiento previos en un proceso de asimilación y acomodación.

Estos procesos cognitivos, sostiene Piaget, se inician durante el desarrollo del sujeto, con la finalidad de darle sentido a las experiencias de aprendizaje y así poder apropiarse de la realidad que lo rodea.

Para Leontiev Vygotsky (1978,p.57), representante del constructivismo sociocultural , el conocimiento se genera de forma exógena (interpersonal) es decir, a partir de la interacción social en donde los sujetos encuentran el significado de los signos y símbolos de la cultura a través del lenguaje y el pensamiento , y al mismo tiempo se internaliza (intrapersonal) para integrarlos a los esquemas de conocimiento previos en un devenir de avances y retrocesos que le permiten apropiarse del conocimiento ya sea de forma individual, con sus pares o con un experto.

Entre otros de los teóricos constructivistas que comparten estos principios de la enseñanza esta Cesar Coll (1990) quién dice:

*“La concepción constructivista del aprendizaje y de la enseñanza es entendida como un esquema de conjunto, elaborado a partir de una serie de tomas de postura jerarquizadas sobre algunos aspectos cruciales de los procesos de enseñanza aprendizaje, que aspira a facilitar una lectura y una utilización crítica de los conocimientos actuales de la Psicología de la Educación, y del que es posible derivar tanto implicaciones para la práctica como desafíos para la investigación y la elaboración teóricas”.*

Cuando nos referimos al estudiante, estamos pensando en el sujeto que es responsable último de su propio aprendizaje, ya que es él que construye el conocimiento y nadie puede sustituirle en esta tarea; en otras palabras, el estudiante es quien construye significados y atribuye sentido a lo que aprende, pues su actividad mental constructiva se aplica a contenidos que ya poseen un grado considerable de elaboración, tiene conocimientos previos o esquemas cognitivos que sirven de base para la construcción de nuevos aprendizajes, en un proceso de aprender y desaprender constantemente en la espiral del conocimiento (Vigotsky, L., 1978).

Estos conocimientos previos, le van ayudar a elaborar nuevos esquemas de conocimientos estableciendo relaciones “sustantivas y no arbitrarias” entre el nuevo material de aprendizaje y sus conocimientos previos, es decir, que si lo integra en su estructura cognoscitiva, será capaz de atribuirle significado (Brunner, J., 2002), de construirse una representación o modelo mental del mismo y en consecuencia habrá llevado a cabo un aprendizaje significativo (Transferencia del conocimiento).

Entonces, es importante señalar, que el estudiante debe tener una disposición favorable y estar motivado intrínsecamente, para poder aprender significativamente ya que lo que es capaz de aprender en un momento determinado, depende tanto de su nivel de competencia cognitiva general, como de los conocimientos que haya podido construir en el transcurso de sus experiencias previas. Esta actitud positiva es lo que le va permitir relacionar el nuevo material de aprendizaje con lo que ya sabe. Hay que recordar que



existe una relación muy fuerte entre lo afectivo y lo cognitivo que no se puede separar.

Otro aspecto importante que concierne al estudiante, es el uso de la memoria comprensiva, en oposición a la memoria mecánica o repetitiva. Se le denomina memoria comprensiva, por que cuando los significados construidos se incorporan a los esquemas de conocimiento, modificándolos y enriqueciéndolos de tal manera que el aprendizaje se concibe como una espiral de aprendizaje, que se va ampliando de manera constante con retrocesos y avances continuos (Vygotsky, L., 1978. p.56) .

Ahora bien cuando nos referimos al docente, dentro de este paradigma constructivista, el rol del docente cambia completamente de ser un mero reproductor de contenidos a ser un profesor más complejo y decisivo, que además de favorecer en sus estudiantes el despliegue de actividades y situaciones de aprendizajes susceptibles de favorecer una actividad mental constructiva, ha de orientarla y guiarla en la dirección que señalan los saberes y formas culturales seleccionados como contenidos de aprendizaje es decir , el docente se convierte en el mediador entre los contenidos de aprendizaje y los estudiantes .

Entonces, a partir de esta situación, el docente adopta el rol de guía u orientador y cuya misión consiste en engarzar los procesos de construcción de los estudiantes con los significados colectivos culturalmente organizados.

De ahí que para que esto se pueda cumplir, el docente debe tener un amplio margen de maniobra que le permita tomar las decisiones curriculares oportunas, atendiendo a las características y necesidades de sus estudiantes.

Hay que recalcar que en este paradigma educativo, el docente es quien ayuda al estudiante a construir significados, atribuirle sentido y a darle dirección (Brunner, J., 1984) a lo que aprende, proporcionándole una ayuda

pedagógica que puede concretarse en múltiples metodologías didácticas particulares según el caso.

Debido a lo anterior, se puede establecer, que este ajuste de ayuda pedagógica se logrará proporcionando a el estudiante, diversas situaciones de aprendizaje; en algunas sesiones se trabajará a partir de información organizada y estructurada, en otras ocasiones ofreciéndole modelos de acción a imitar; en otras formulando indicaciones y sugerencias más o menos detalladas para resolver diferentes tareas y en otras oportunidades, permitiéndole que elija y desarrolle de forma totalmente autónoma determinadas actividades de aprendizaje.

También, el docente, debe ser capaz de promover en sus estudiantes aprendizajes con un alto grado de significatividad y funcionalidad, intentando movilizar los esquemas de conocimiento previo ( Piaget, 1970) por medio de conflictos cognitivos, con la finalidad de que sean cada vez sean más <<verdaderos y potentes>>, pues tiene la responsabilidad de ayudar con su intervención asertiva, al establecimiento de relaciones entre el conocimiento previo y el nuevo material de aprendizaje.

Otro rasgo del perfil del docente, es que debe ser flexible, atendiendo a las características concretas de cada situación ya que esto le permitirá usar una gama más o menos amplia de los recursos didácticos de que disponga.

Por lo que se refiere a los contenidos curriculares, el paradigma constructivista, sostiene que éstos, son el enlace entre los sujetos activos dentro del proceso enseñanza aprendizaje. Dentro de las características generales, estos contenidos deben de ser abiertos, flexibles y ser potencialmente significativos (Brunner, 1984 ) tanto desde el punto de vista de su estructura interna (significatividad lógica) que exige que el material de aprendizaje sea relevante y tenga una organización clara, así como desde el punto de vista de la posibilidad de asimilarlo (significatividad psicológica) y en

donde se requiere de la existencia, en la estructura cognoscitiva del estudiante.

El contenido entonces, debe provocar que el estudiante trabaje en la zona de desarrollo próximo (Vigotsky, L. 1978, p.84) usando el pensamiento de alto orden (formulación, análisis, síntesis, etc...) lo cual le permite integrar la nueva información de manera crítico reflexiva a los nuevos esquemas de pensamiento.

Entonces haciendo una reflexión de lo anteriormente expuesto, se puede decir que para la educación, esto tiene fuertes implicaciones dentro del aula, ya que las actividades de aprendizaje deben llevarse a cabo dentro de un contexto social y en este caso, la institución educativa es la responsable de promover el desarrollo personal y el crecimiento de los estudiantes de manera integral, facilitando a los estudiantes, el acceso a los saberes y formas culturales del grupo social al que pertenecen.

Derivado de lo anterior se puede decir que el paradigma constructivista ve el acto mismo de enseñanza-aprendizaje, como un proceso dialógico de revisión, modificación, diversificación, coordinación y construcción de esquemas de conocimiento en el que se encuentran fuertemente relacionados el estudiante, el maestro y los contenidos de aprendizaje dentro de un contexto socializador.

Por lo tanto, basados en todo lo que ya se ha expuesto, se puede decir que el perfil requerido por parte del estudiante y el docente en la Universidad del Caribe, es el que ambos, sean actores del proceso de enseñanza aprendizaje (Unicaribe,2003), pues los dos son considerados como participantes activos del proceso.

Ahondando un poco más, dentro de este proceso educativo, están considerados varios elementos que actúan también como mediadores del aprendizaje, por una parte esta el lenguaje como herramienta de comunicación,

por otro lado están los contenidos potencialmente significativos y en otro las estrategias de enseñanza aprendizaje activas.

Todo lo anterior está enmarcado en un ambiente rico de experiencias de aprendizaje, de tal manera que todo esto en su conjunto, actúan como los detonadores del aprendizaje significativo en un ambiente socializador.

Es importante señalar que en la Universidad del Caribe, todo el proceso educativo, tiene como principal objetivo, el cumplimiento de la misión en la cual se establece claramente lo anterior, pues el resultado del proceso de enseñanza aprendizaje es el desarrollo de las competencias, las habilidades, los valores y la construcción de los conocimientos, por medio de un pensamiento crítico reflexivo y teniendo como herramientas fundamentales, el lenguaje y la interacción social (Vigotsky, L., 1978. p.126)

Para la Universidad del Caribe, dentro del proceso de enseñanza - aprendizaje, el rol del maestro es fundamental ya que él, es un facilitador del aprendizaje (Díaz Barriga, ) organizador de las actividades potencialmente significativas, orientadas hacia el desarrollo de las potencialidades de los estudiantes para lograr una mejor calidad en el aprendizaje.

Por último, la evaluación es entendida como un proceso continuo, pues está enfocada hacia el proceso de enseñanza- aprendizaje y no solamente a los resultados. En este modelo educativo, la diversidad de instrumentos de evaluación (Coll, C., 1998), (Martín, E., 1999, pp. 105- 113) permiten tener una visión integral del proceso pues dan la posibilidad de llevar a cabo tanto la auto evaluación, como la coevaluación, la evaluación diagnóstica, la evaluación formativa, así como la evaluación sumativa (Unicaribe, 2003).

La finalidad de esta forma de evaluación es el de procesar y adquirir las evidencias necesarias para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, establecer un control de calidad, aclarar las metas del programa y determinar el grado en que los alumnos van integrando a sus esquemas de conocimiento los aprendizajes actitudinales, procedimentales y conceptuales (Mauri, T. 2000.

pp.86-98), así como la evolución en relación con lo propuesto por los programas educativos.

## **2.4 Algunas interrogantes para investigar**

Debido a las profundas diferencias en cuanto a la pedagogía y la didáctica que fundamentan ambos paradigmas educativos, y los procesos diferenciados de formación, surgen las siguientes interrogantes:

a- ¿Cómo poder establecer un puente entre el alumno que egresa de un sistema tradicional de enseñanza y el perfil de ingreso requerido en una institución de educación superior con un modelo educativo innovador?

b- ¿De qué manera se pueden establecer puntos de contacto entre estos dos perfiles a fin de lograr una trayectoria académica exitosa dentro de la universidad?

c- ¿De qué manera se puede motivar al estudiante que ingresa a la universidad, de tal manera que pueda lograr la permanencia en ella y su egreso en tiempo y forma?

d- ¿Cómo se puede lograr que el estudiante modifique su perfil de ingreso a fin de que encuentre en la universidad una oportunidad de crecimiento y desarrollo integral?

La situación que se plantea ante el contraste de ambos modelos educativos vividos por los estudiantes es considerablemente fuerte, ya que la Universidad del Caribe con su modelo innovador exige por lo tanto del compromiso y responsabilidad del estudiante para la construcción de sus propios aprendizajes, situándolo como un sujeto activo y proactivo, autodidacta y capaz de entusiasmar a los otros para participar.

Esto se contrapone al proceso formativo del estudiante , pues los principios que adquirió durante los 12 años de educación formal y en donde su rol dentro de la enseñanza, ha sido solamente el de ser un mero receptor y repetidor sin exigencias de la reflexión y apropiación de aprendizajes significativos y teniendo como herramienta básica a la memoria temporal han dado como consecuencia el que los conocimientos no sean integrados a los esquemas previos pues no ha habido una construcción activa por parte de los sujetos.

Frente a lo anterior, el estudiante que no logra en los primeros semestres de estancia en la universidad, desarrollar las habilidades pertinentes para efectuar el ejercicio de apropiación de los aprendizajes, presenta problemas de aprovechamiento que merman su autoconcepto, generando en el estudiante frustración y desánimo para continuar con su educación universitaria (Informe de Actividades, Unicaribe, 2006. p.5)

Para la institución esta situación que experimenta el estudiante también genera problemas del orden académico y administrativo que a continuación se mencionan:

- En el área de servicios escolares, los problemas se generan al tener que realizar movimientos de bajas académicas.
- En el orden curricular, la acomodación o adaptación de los contenidos de las asignaturas provoca un desfase en relación a su generación.
- En el orden pedagógico didáctico, los docentes tienen que buscar formas alternas de cómo lograr ese puente que lleve a los estudiantes al desarrollo de habilidades básicas del aprendizaje.

- Persiste una población estudiantil que requiere de mayor atención y actividades específicas que les apoyen en su transitar formativo en la institución.

Por todo lo antes planteado, el problema relevante que se observa es;

**¿De qué manera se pueden establecer puntos de contacto entre estos dos perfiles a fin de lograr una trayectoria académica exitosa dentro de la universidad?**

## **CAPÍTULO III**

# **JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**



En este tercer capítulo, se aborda la justificación del problema y se establecen tanto el objetivo general así como los objetivos específicos, que van a servir como guías para indagar acerca de las acciones que se llevan a cabo en cada uno de los programas educativos dentro de la universidad para la atención integral de los estudiantes a lo largo de su estancia universitaria.

### **3.1 Justificación del problema**

Después de haber realizado una reflexión y un análisis sobre cada una de estas preguntas, considero que la investigación debe girar en torno a la manera en que se puedan establecer puntos de contacto entre los dos perfiles a los que se enfrenta el estudiante cuando ingresa a la universidad por lo que resulta relevante mencionar la importancia de la atención que éste requiere.

La problemática es un hecho real ya que el estudiante egresa con un perfil tradicional de enseñanza originado por el Sistema Educativo del Bachillerato, lo que propicia que al ingreso a la Universidad del Caribe, el estudiante espere que el conocimiento se le sea dado de forma directa como lo había estado recibiendo, sin que exista de por medio una construcción activa del conocimiento a partir de los conocimientos previos de los otros, mediado por el docente a través del lenguaje y activado por medio de estrategias de enseñanza aprendizaje significativas como lo sustenta el Modelo Educativo de la Universidad del Caribe.

Esta situación es preocupante ya que dado el gran número de estudiantes que ingresan a la Universidad del Caribe que provienen de este modelo educativo tradicional, se hace necesario el abordaje de esta problemática desde sus inicios, para poder proponer soluciones proactivas encaminadas al desarrollo de las potencialidades de los estudiantes con el fin de ayudarlos a cursar sus estudios universitarios de manera exitosa.

Una propuesta que apoyaría a la formación del estudiante sería la Tutoría Académica Universitaria. Esta estrategia de intervención permite acompañar a los estudiantes a lo largo de la trayectoria universitaria con la finalidad de ser un apoyo para la creación de condiciones y el ambiente propicio para la apropiación y la utilización de estrategias de autoaprendizaje que le permitan aprender a aprender, aprender a hacer, aprender a ser, aprender a conocer, y aprender a convivir con los demás ( Delors, J. , 1997. pp. 91-103).

De alguna manera ya se han expresado algunas de las consecuencias derivadas del problema, sin embargo considero prudente mencionar las posibles consecuencias de manera puntual.

Es un hecho que la mayoría de los estudiantes egresados del sistema educativo de nivel bachillerato ingresan a la universidad, careciendo de las estrategias de aprendizaje independiente necesarias para cursar estudios superiores ( Cárdenas, O., 2005), de ahí que el índice de reprobación, deserción y rezago se eleve hasta un 40 % de matrícula regular (Informe Estadístico , Unicaribe , 2007), lo que implica necesariamente, el diseño de estrategias de intervención inmediata a fin de ayudar a los estudiantes a regularizar su situación lo más pronto posible.

Este problema es de gran magnitud debido al impacto que tiene sobre la asignación de los recursos del gobierno federal, ya que la institución pertenece a las universidades del sistema federal y el índice de aprovechamiento por parte de los estudiantes, es un indicador muy importante para que la universidad participe en la asignación de los recursos económicos que el gobierno destina anualmente a las instituciones educativas federales.

Por otra parte los impuestos federales que se destinan para cada uno de los estudiantes que ingresan, deben ser aplicados de manera efectiva y eficiente por lo que el hecho de que un estudiante tenga una situación irregular dentro de la universidad implica que estos recursos se pierdan y no se recuperen y canalicen hacia otro estudiante.

Es por esto que se hace necesario de investigar acerca de las acciones que la Universidad del Caribe implementa a fin de dar atención oportuna a este grupo vulnerable de estudiantes.

### **3.2 Objetivo General**

Evaluar si el programa actual de la tutoría académica como instrumento pedagógico, facilita el tránsito entre el perfil de ingreso constructivista deseado por la universidad, y el perfil tradicional de ingreso de los estudiantes que se incorporan a la Universidad del Caribe, en la ciudad de Cancún.

### **3.3 Objetivos específicos**

- Identificar las acciones de atención al estudiante que se llevan a cabo los docentes tutores, en los diferentes programas educativos.
- Determinar el grado de cobertura de las acciones de intervención en cada uno de los programas educativos.
- Identificar las modalidades de intervención docente para la atención de los estudiantes.
- Conocer las formas de evaluación de los resultados de la tutoría para hacer la planeación académica estratégica semestral.
- Identificar el perfil de los docentes tutores.

# **CAPÍTULO IV**

## **MARCO TEORICO REFERENCIAL**

En este el cuarto capítulo, se estructura del marco teórico referencial, a partir de la contextualización de la tutoría académica universitaria, en el ámbito global mundial y nacional. A su vez se dan los lineamientos emitidos por organismos internacionales, nacionales e institucionales, que sirven de guías para orientar esta actividad académica en las instituciones de nivel superior en el país. Después se aborda la situación del estudiante con relación a las razones y problemas a que se enfrenta durante su vida universitaria, y se describe el perfil del tutor académico desde la perspectiva de diferentes instituciones académicas de nivel superior. Para concluir se conceptualiza la tutoría en el ámbito de la Universidad del Caribe. Todo lo anterior, con la finalidad de conformar el sustento académico requerido para la investigación.

#### **4.1 Contexto Mundial**

La época actual se caracteriza por una intensa relación de interdependencia entre las naciones. Los Estados han ido transformando sus políticas en todos los aspectos y no sólo en lo económico, aunque este aspecto ha sido el motor de la transformación mundial.

En materia de educación, existen diversas y muy importantes organizaciones internacionales que han influido en todos los aspectos de esta actividad. Surgieron después de la segunda guerra mundial, cuando el modelo económico colonialista dejaba su lugar a la expansión de los mercados. Surgieron así el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Mundial (BM), la Organización para las Naciones Unidas para el Educación, la Ciencia y la cultura (UNESCO), y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

En el caso de América Latina se dio marcha atrás a los proyectos nacionalistas, basados en un Estado benefactor, para dar lugar a un Estado muy reducido y con un papel regulador. Es así como muchos de los citados organismos internacionales desempeñan un papel importante en la integración de la región al nuevo ámbito global de la sociedad del conocimiento.

El objetivo fue y es la privatización del sector público a favor del mercado global y es en este contexto en el que debe ser entendida la situación de la educación superior.

En el caso de la UNESCO, por ejemplo, se puede mencionar un documento importante: *“Documento para el cambio y el desarrollo de la educación superior”* (1995). Este documento señala la crisis en que se encuentra la educación superior e identifica tres tendencias predominantes: expansión cuantitativa, diversificación de las estructuras institucionales, y restricciones financieras debido al ajuste de las políticas de estabilización de muchos países. Y, como respuesta, plantea tres principios rectores: relevancia, calidad e internacionalización.

A raíz de este documento, en la conferencia mundial sobre la educación superior en el siglo XXI, organizada por la UNESCO en 1998, los países participantes hicieron una declaración conjunta con la finalidad de alinear las acciones en materia de educación superior.

En el año 2000, se publica el documento llamado *“La Educación Superior en los Países en Desarrollo. Peligros y Promesas”*(pp., 11-65). Este documento señala la urgencia de la situación de la educación superior y propone el fortalecimiento de las universidades existentes, la creación de centros de desarrollo y por último la creación de centros de excelencia (ciencia y tecnología).

Los principales conceptos del Banco Mundial para la docencia y la investigación universitarias de privatización, desregulación y orientación por el mercado originaron una fuerte crítica a este organismo ya que sus políticas benefician no al interés público, sino a los mercados internacionales.

El BID visualiza como temas principales para la educación superior al liderazgo académico, la profesionalización de tareas y trabajos académicos, la formación técnica y la educación general. El banco propone tres políticas para este sector: equidad y subsidios públicos; incentivos, financiamiento, y

gobierno; y mejoramiento de la calidad y el control. Recomienda crear mecanismos de financiamiento mixto, es decir público y privado.

La OCDE plantea incrementar el número de formaciones profesionales y técnicas, desarrollar universidades e institutos tecnológicos, mayor vinculación con las empresas e implementar estrategias nacionales, interinstitucionales e institucionales de evaluación.

## **4.2 El contexto Nacional**

El Sistema de Educación Superior (SES) en México, está conformado por más de 1,500 instituciones públicas y particulares que tienen distintos perfiles y misiones: universidades, universidades públicas autónomas, institutos tecnológicos, universidades tecnológicas, instituciones de investigación y posgrado, escuelas normales y otras instituciones.

El Gobierno Federal a través de la Secretaría de Educación Pública (SEP) ha impulsado una serie de programas para mejorar el perfil del personal académico de carrera y modernizar la infraestructura de las instituciones públicas. Dentro de estos programas, podemos mencionar los siguientes:

- Programa de mejoramiento del profesorado (PROMEP)
- Programa de superación del personal académico (SUPERA\_ANUIES)
- EL programa PROMEP-SEIT-COSNET
- El fondo para la modernización de la educación superior (FOMES)
- El programa de apoyo al desarrollo universitario (PROADU)
- El programa de equipamiento del sistema de educación tecnológica

Los principales problemas y retos del Sistema Educativo Mexicano en el nivel superior son los siguientes:

- Proseguir el crecimiento del sistema de educación superior con calidad y equidad, y cerrar las brechas en las tasas de cobertura entre entidades federativas y entre grupos sociales y étnicos.
- Ampliar y diversificar las oportunidades de acceso a la educación superior y acercar la oferta educativa a los grupos sociales en situación de desventaja.
- Intensificar el acceso a la diversificación de los perfiles institucionales y de la oferta educativa en los estados incluyendo modalidades de educación abierta y a distancia; diseñar programas orientados a atender el déficit de profesionales en las diversas áreas del conocimiento y a satisfacer necesidades estatales, regionales y de los diversos grupos étnicos.
- Hacer más flexibles los programas educativos e incorporar en los mismos el carácter integral del conocimiento, propiciar el aprendizaje continuo de los estudiantes, fomentar el desarrollo de la creatividad y el espíritu emprendedor.
- Establecer en la IES programas de tutelaje individual y de grupo, y de apoyo al desempeño académico de sus alumnos.
- Lograr que los profesores cuenten con la formación académica y pedagógica necesaria para garantizar su buen desempeño en el cumplimiento de las funciones.



- Ampliar y fortalecer los cuerpos académicos en cada una de las dependencias de educación superior de acuerdo con su perfil y planes de desarrollo.
- Consolidar el sistema nacional de evaluación y acreditación de programas educativos no gubernamental, sustentando en pares académicos de reconocido prestigio.
- Establecer y operar un nuevo esquema de planeación y coordinación de la educación superior que permita integrar el sistema nacional y los sistemas de los estados.

Por lo antes expuesto, vemos que existen puntos de contacto entre el contexto internacional y el nacional, ya que ambos coinciden en que existen elementos globalizadores que inciden en la generación de nuevos perfiles tanto académicos como estudiantiles y en el que necesariamente, tengan que adaptarse a la incertidumbre del contexto, al trabajo en equipos, a la toma de decisiones asertivas y al desarrollo de competencias, habilidades de autoaprendizaje, con el fin de adecuarse a la existente sociedad del conocimiento que impera en la actualidad.

#### **4.3 El contexto institucional**

La Universidad del Caribe es una institución federal que surge como un esfuerzo para responder a las grandes necesidades de educación superior en la zona norte del Estado de Quintana Roo por lo que el 29 de septiembre del año 2000, se publica el Decreto emitido por el Titular del Poder Ejecutivo del Estado, con el que se crea la Universidad del Caribe.

Su misión es : “ formar integralmente profesionales con conocimientos, habilidades, competencias y valores socialmente significativos, que los posicionen competitivamente en su entorno; capaces de aplicar el conocimiento y la cultura para el desarrollo humano y realizar investigación institucional y

extensión universitaria relevantes, para contribuir al progreso social, económico y cultural del Estado y del País”. ( Universidad del Caribe )

El modelo educativo de la universidad esta fundamentado en el artículo 3º Constitucional, la psicología cognoscitivista y la pedagogía operatoria, en donde el estudiante tiene un rol activo dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, el docente es un facilitador del proceso y los contenidos son los mediadores del aprendizaje significativo en el que se adquieren habilidades, se desarrollan competencias y se adquieren conocimientos como bien se menciona en el artículo tercero de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos.

La universidad ofrece las carreras de Gastronomía, Telemática, Turismo Sustentable, Ingeniería Industrial y Negocios Internacionales. En cuanto a los idiomas extranjeros, los estudiantes toman cuatro semestres de inglés general y un semestre de Tópicos selectos. Las actividades extracurriculares están conformadas por actividades deportivas, artísticas y culturales.

Los estudiantes realizan tres prácticas profesionales a lo largo de su estancia en la universidad para desarrollar las competencias, aplicar sus conocimientos y adquirir nuevas habilidades en la educación extramuros de la planta productiva.

El servicio social que prestan los estudiantes como requisito de titulación, esta conformado por una serie de proyectos que se desarrollan en las comunidades de la región para contribuir al desarrollo de las mismas, así como para que practiquen y desarrollen las habilidades sociales necesarias para la interacción en diferentes núcleos de población caracterizados por sus culturas.

Por lo que toca a los estudiantes, estos tienen la libertad para diseñar sus trayectorias académicas cada semestre, de acuerdo a sus necesidades personales y a sus intereses.

#### **4.4 El estudiante**

La mayoría de la población estudiantil que ingresa a la universidad, esta conformada por estudiantes que provienen de familias de un nivel socioeconómico bajo y cuya edad fluctúa desde los 18 años y abarca hasta adultos mayores. Los estudiantes provienen principalmente, de instituciones del sector público en donde el paradigma educativo que permea al proceso de enseñanza aprendizaje es de tipo tradicional conductista por lo que el perfil de egreso de los estudiantes de estas instituciones educativas, tiene una fuerte tendencia conductual. El ingreso a la universidad está determinado por el examen de selección que a nivel nacional se hace cada ciclo escolar.

Este examen (CENEVAL) clasifica a los estudiantes que deben ingresar a las instituciones publicas federales del sistema educativo. También presentan un examen psicométrico que permite documentar y conocer las características personales de los estudiantes (inteligencia, conducta, adaptabilidad, vocación, personalidad, habilidades y valores). Este examen es muy importante para la universidad debido al modelo educativo de corte constructivista en que se fundamenta.

A la universidad del Caribe ingresan aquellos estudiantes que han obtenido los mayores puntajes en ambas pruebas. Una vez que han clasificado para su ingreso, los estudiantes presentan un examen de inglés por computadora y participan en una entrevista en inglés para determinar su nivel de inicio.

Ya que han cubierto todos los requisitos de admisión y han sido aceptados, ingresan a la institución y tienen la posibilidad de escoger las materias que llevaran durante el semestre. Pero a pesar de que los estudiantes tienen la posibilidad de elegir sus cargas académicas del semestre, se ha observado que existe un gran número de estudiantes que no logran terminar los estudios debido a diversos factores internos y externos a la vida académica.

En cuanto a los factores internos, en la parte personal de los estudiantes, se ha detectado que a pesar de haber acreditado los exámenes para entrar a la universidad, los estudiantes presentan una fuerte deficiencia en cuanto a las habilidades básicas para utilizar de la mejor manera posible, los recursos humanos y materiales que están a su disposición dentro de la universidad para poder desarrollar una carrera universitaria exitosa, pues se da el supuesto de que al haber pasado el examen de selección que se hace a nivel nacional, ya poseen estas habilidades y los conocimientos básicos necesarios.

A consecuencia de ello, los estudiantes se enfrentan a una serie de problemas a lo largo de la vida universitaria. Estos problemas generales recaen en tres grandes áreas problemáticas: la deserción, el rezago y la reprobación.

Según Tinto (1989), los estudiantes adoptan distintos comportamientos relacionados con la deserción y que se caracterizan por lo siguiente:

- 1) El abandono o suspensión voluntaria y definitiva de los estudios y del sistema de educación superior por parte del alumno.
- 2) Salida de alumnos debido a deficiencias académicas con el consecuente bajo rendimiento escolar.
- 3) Cambio de carrera (el alumno continúa en la misma institución pero se incorpora a otra cohorte generacional) o de institución.
- 4) Baja de los alumnos que alteran el orden y la disciplina dentro de la institución educativa. Lo que genera problemas para integrarse a otras entidades educativas.

En cuanto a los factores externos, existen tres períodos críticos (Tinto, 1992) que inciden en la deserción de los estudiantes:

-El primer período se presenta cuando los alumnos del nivel medio superior ingresan al nivel licenciatura y los estudiantes tienen que enfrentarse a un ambiente desconocido e impersonal lo que genera entre ellos serios problemas de ajuste a la vida universitaria.

-El segundo período crítico ocurre cuando el estudiante se forma expectativas equivocadas sobre la institución y las condiciones de la vida estudiantil, que al no satisfacerle, lo decepcionan y opta por abandonar la universidad.

-El tercer período crítico se origina cuando el estudiante no logra un rendimiento satisfactorio en las asignaturas del programa al que se inscribió y la institución no le proporciona las herramientas necesarias para hacerle frente a esta situación y superar las deficiencias académicas.

Por otro lado existe el problema del rezago estudiantil que se origina cuando los estudiantes no se registran en las asignaturas que corresponden al programa del ciclo que están cursando provocando que se conviertan en alumnos irregulares y no egresen junto con sus compañeros de cohorte. (Altamira, R. 1997).

La reprobación es otro de los problemas a lo que los estudiantes se enfrentan ya sea por deficiencias en los métodos personales de aprendizaje o por el desconocimiento del programa, lo que ocasiona que los estudiantes se atrasen en cuanto a la terminación de los estudios.

#### **4.5 El tutor**

Con la finalidad de comprender el rol del tutor, se abordaran varias concepciones de lo que significa ser un tutor en las diferentes instituciones educativas a nivel superior en México.

Para la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2001), en México, el tutor es un docente que orienta, asesora, y acompaña al alumno a lo largo de la trayectoria universitaria con la finalidad de conducirlo hacia su formación integral, lo que implica que el docente tutor deba estimular en el estudiante, la capacidad de hacerse responsable de su aprendizaje y de su formación.

Para el Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica dependiente de la Dirección General de Educación Superior Tecnológica, el

tutor (DGST, 2006) es el profesor que realiza la acción tutorial en corresponsabilidad con las instancias pertinentes para la operación del Programa de Tutoría.

Para la Universidad del Caribe (UCARIBE, 2003), el tutor es un profesor de tiempo completo (PTC) que realiza las actividades de gestión, investigación, docencia y tutoría.

Como se puede observar anteriormente las diferentes concepciones de lo que es un tutor, todas coinciden en que el tutor es un profesor que está en contacto estrecho con el alumno a lo largo de su vida académica con la finalidad de ayudarlo a cursar sus estudios universitarios de manera exitosa a través del desarrollo de la autogestión.

Es importante mencionar que para que este tutor realice su actividad, este ha de tener un amplio conocimiento de la filosofía educativa de la institución, así como poseer un conocimiento profundo del área disciplinar y curricular en la que se desempeñe como profesor tutor y con el objeto de mantener una adecuada relación con el estudiante, el tutor, debe poseer un equilibrio entre la relación afectiva y cognoscitiva.

A su vez debe reconocer en el estudiante el esfuerzo por su trabajo, contar con la capacidad para propiciar un ambiente de trabajo que favorezca la empatía, así como amplios conocimientos del proceso de aprendizaje, contar con habilidades para la comunicación asertiva, actitudes positivas para aumentar el interés del tutorado así como la capacidad para la planeación y el seguimiento profesional del estudiante, que deberá poner en práctica durante todo el proceso tutorial.

#### **4.6 Concepto de tutoría**

Con el objetivo de poder abordar a el objeto de la investigación y conocer la forma en que los distintos programas educativos implementan las acciones tutoriales, iniciaremos con la explicación acerca de la concepción que la Universidad del Caribe, tiene acerca de la tutoría.

La tutoría dentro de la Universidad del Caribe, esta concebida como un Sistema de acompañamiento del estudiante y esta enmarcada dentro del Modelo Educativo de la universidad; en la tutoría se encuentran involucrados tanto elementos humanos y de gestión, así como recursos tecnológicos y físicos.

La finalidad del programa, es promover de forma sistemática, la actitud crítica y una disciplina intelectual en los estudiantes que les permitan aprender a aprender, aprender a conocer , aprender a hacer , aprender a convivir y a ser de tal manera que se logre la formación integral del estudiantado.

Para ello, se han implementado en este sistema de acompañamiento, tres acciones de intervención docente para abordar al estudiante: la tutoría académica, la asesoría y la orientación. Dentro de estas tres acciones, interactúan de forma dinámica diversos actores en los que están incluidos docentes, tutores, orientadores, personal de apoyo y directivo así como los usuarios del sistema que son los estudiantes de la universidad.

La primera acción de la tutoría, esta centrada en la formación integral del estudiante, la segunda acción corresponde a la asesoría académica y esta orientada hacia las estrategias que el estudiante debe aprender para abordar los conocimientos de su área y finalmente la tercera acción tiene como objetivo es el desarrollar en el estudiante la adaptación y la integración del estudiantado al medio universitario.

Una vez explicada la concepción que la universidad tiene de la tutoría, procederemos a la forma en que se realizó la investigación para poder conocer las acciones que cada uno de los programas educativos implementa y así poder dar respuesta a la hipótesis inicial.

# **CAPÍTULO V**

## **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**



Detrás de toda investigación, existen una serie de postulados, teorías o paradigmas que fundamentan y determinan la forma en que ésta se desarrolla y que en su conjunto, forman una manera de interpretar la realidad que nos rodea, por lo que en este quinto capítulo se explica, por que la investigación se realiza bajo el enfoque mixto con un enfoque cuantitativo dominante o principal, y a su vez se dan las razones del por qué se decidió por el uso del cuestionario y la entrevista como instrumentos para recolectar y analizar la información. Además se expone el procedimiento que se siguió para la determinación de la muestra, el método que se usó para la triangulación de los datos y, finalmente, cómo se ordenó la información para su posterior análisis.

### 5.1 Tipo de investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación, se presenta con la siguiente secuencia:

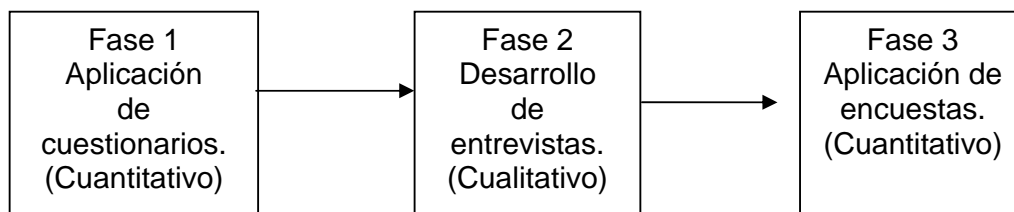


Figura 1. Secuencia de las fases de investigación.

Durante la primera fase que consistió en la aplicación del cuestionario, los docentes participantes respondieron diversas preguntas, obteniéndose como resultado datos de carácter cuantitativo y cualitativo, los cuales, se codificaron para conocer de primera instancia el estado de la tutoría académica en la universidad.

A su vez, se identificaron los grupos de análisis, que en este caso se agruparon en tres categorías: i) En la primera categoría, se reunió la

información relacionada con el docente; ii) En la segunda categoría, se clasificó la información relacionada con los estudiantes; y, iii) En la tercera categoría, se reunió la información relacionada con la institución educativa.

En la segunda fase, se desarrollaron entrevistas semi-estructuradas a los docentes de la universidad, lo que permitió verificar los datos obtenidos en los cuestionarios. (Se paso de un enfoque cuantitativo a cualitativo)

En la tercera fase, se aplicó una encuesta dirigida a los estudiantes de los diferentes programas que se ofertan actualmente en la universidad (enfoque cuantitativo). Los resultados de la encuesta, se compararon y contrastaron con los datos recolectados en los cuestionarios y las entrevistas realizados por los docentes participantes.

Una vez obtenidos los datos cuantitativos y cualitativos de los tres instrumentos aplicados, se procedió a la triangulación de la secuencia de la investigación como el gráfico siguiente muestra:

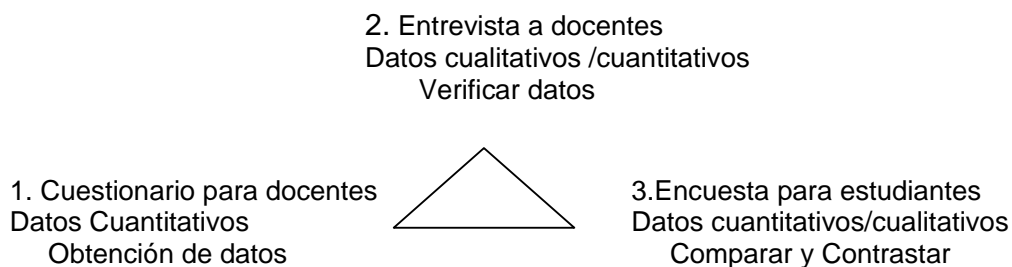


Figura 2. Triangulación de datos

Los datos arrojados durante las tres fases de la investigación, permitieron la conversión de datos cuantitativos a datos cualitativos y viceversa, usando los métodos de los enfoques cuantitativos y cualitativos como lo refiere Mertens (2005) (en Sampieri, 2006) y como se muestra en la figura siguiente:

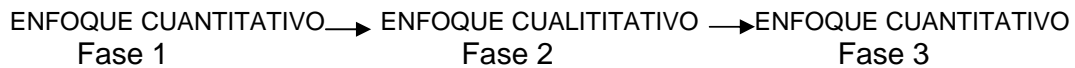


FIGURA 3. Secuencia de enfoques.

Entonces, a partir de la información anteriormente expuesta, se puede afirmar que esta investigación se realizó bajo un método mixto con un enfoque cuantitativo dominante o principal, acompañado de un enfoque cualitativo dentro de los procesos mixtos de investigación.

Basándonos en la ideas de Sampieri (2006), este modelo de investigación se desarrolla bajo la perspectiva de alguno de los dos enfoques, que en este caso es cuantitativo (dominante o principal), pero al mismo tiempo se mantiene un componente del otro enfoque (cualitativo).

Al vincularse los datos cuantitativos (cuestionarios) y los datos cualitativos (entrevistas y encuestas) de ambos enfoques, se obtiene como resultado la aplicación del método mixto.

En esta investigación, los datos cualitativos se obtuvieron a partir de las entrevistas a los docentes y las encuestas de los estudiantes, realizadas para este fin. En estos instrumentos, se recolectaron las opiniones que los estudiantes y los docentes tienen acerca de la tutoría académica en la universidad.

La ventaja de este modelo de investigación como lo refiere Grinnel (en Sampieri, 2006), es que ambos enfoques no se contraponen, sino que se enriquecen a partir de la recolección de los datos, así como de su análisis. Lo anterior permite abordar el objeto de investigación con profundidad como lo sostienen Todd, Nerlich y Mc Keown (2004) (en Sampieri, 2006), pues debido a la riqueza interpretativa de los datos, se obtiene una visión más precisa del fenómeno de la tutoría académica en la Universidad del Caribe, dando como resultado la identificación de los elementos necesarios, para dar respuesta a la hipótesis principal: La tutoría académica una estrategia que genera un puente

de acercamiento entre el perfil deseado de ingreso y el perfil de ingreso real de los estudiantes que se incorporan a la universidad. Así como a el cumplimiento de los objetivos específicos planteados dentro de la investigación.

## **5.2 Instrumentos de investigación**

En cuanto a la recolección de los datos, esta se llevó a cabo por medio de cuestionarios estructurados dirigidos a los docentes y estudiantes universitarios (Anexos 2 y 3), pues estos instrumentos permiten recolectar los datos necesarios para cumplir los objetivos de la investigación (Barrantes, 2005).

Se decidió el uso de los cuestionarios, por ser instrumentos que permiten obtener información confiable, válida y pertinente. Estos instrumentos tienen como objetivo recabar la información que nos permita identificar las acciones de atención al estudiante, determinar el grado de cobertura de estas acciones, así como el poder identificar las modalidades de intervención docente dentro del programa de tutorías.

En cuánto a la evaluación se refiere , este instrumento ayudó a conocer las formas en que se evalúan los resultados de la tutoría académica de tal manera que sean parte fundamental de la programación estratégica semestral y finalmente, se identificó el perfil de los docentes que fungen como tutores dentro de la tutoría académica universitaria.

Para complementar la investigación, se efectuaron entrevistas controladas dirigidas a los docentes y jefes de cada uno de los departamentos académicos (Anexo No. 4), de tal manera que proporcionaran información acerca del objeto de estudio que nos ocupa.

Las preguntas que se diseñaron para los cuestionarios y las entrevistas, se agruparon en las siguientes categorías para su análisis: 1) las actividades que realiza el docente tutor, 2) las actividades relacionadas con el estudiante y 3) las actividades que se realizan dentro de la actividad tutorial general.

Estas categorías permitieron integrar a 22 variables que posibilitaron la recolección de la información acerca de : a) la formalización de la actividad tutorial, b) el objetivo de la tutoría; c) la planeación de la tutoría, d) la cobertura estudiantil, e) la cobertura tutorial y f) la carga de trabajo del tutor.

A su vez, estos instrumentos permitieron obtener información relacionada con:

- La modalidad de intervención.
- El perfil del tutorado.
- El perfil del tutor.
- El diagnóstico del tutorado.
- El expediente del tutorado.
- La asesoría curricular, el plan personal de tutoría.
- El seguimiento del tutorado.
- La canalización a las áreas de apoyo.
- La evaluación del tutor, del tutorado y del programa de tutorías.
- Los resultados de la tutoría.
- La formación del tutor.

Toda la información anterior se concentró en un cuadro para su posterior análisis. (Anexo No. 1)

Cabe mencionar que para darle validez a los datos recopilados en esta investigación, se recurrió a triangulación de los datos obtenidos por medio de los cuestionarios y las entrevistas a los docentes y jefes de departamento, así como en la información que los estudiantes plasmaron en sus encuestas. Se hicieron aclaraciones tanto por teléfono como personalmente y se usó el correo electrónico a fin de que se enviaran por este medio algunos de los cuestionarios, ya que por los diversos horarios de trabajo de la universidad se consideró útil hacer uso de este medio electrónico de comunicación.

### **5.3 Determinación de la muestra**

Para realizar la presente investigación, se escogieron de entre un universo de 55 docentes de tiempo completo (PTC) participantes, una muestra de manera aleatoria, utilizando una tabla de números random (Sampieri, 1991) hasta completar el tamaño de la muestra de tal manera que en esta muestra, estuvieran representados los docentes de todos los programas educativos.

En esta muestra, se incluyeron a los 6 jefes de los diversos programas educativos de la Universidad del Caribe así como a los 6 coordinadores de los programas que fungirían como informantes claves, para corroborar los datos que se obtuvieran durante la aplicación de los instrumentos de investigación ( Ver anexos 2, 3 y 4) que se diseñaron para este fin.

Por lo que toca a los estudiantes se diseñó un instrumento de investigación con 24 preguntas (Anexo 5), que nos pudieran ayudar a la obtención de información acerca de la actividad tutorial académica, que lleva a cabo el docente tutor en cada uno de los programas educativos de la universidad.

En este instrumento se incluyeron preguntas para saber acerca del objetivo de la actividad tutorial en el programa académico al que pertenece, así como los recursos humanos y materiales disponibles para esta actividad y el nivel de satisfacción personal en relación a esta actividad.

Se escogió una muestra aleatoria de 80 estudiantes de diferentes semestres de las carreras de Turismo Sustentable, Gastronomía, Ingeniería Industrial, Telemática y Negocios Internacionales, de tal manera que la información que se obtuviera fuera representativa de esta actividad tutorial.

#### **5.4 Triangulación de la información**

Para Cea, D'Ancona, (1998), la triangulación es la aplicación de distintas metodologías para el análisis de una misma realidad social. La triangulación de acuerdo con Denzin, N. (1975), se clasifica en cuatro tipos: la triangulación de datos, triangulación de investigadores, triangulación teórica y triangulación metodológica por lo que dado el carácter de esta investigación, se decidió emplear la triangulación de datos, pues en esta metodología de análisis de la información sobre un mismo objeto de conocimiento, se obtiene a través de varias fuentes de información y contrastarlas posteriormente para su análisis.

Por lo tanto, la información recopilada de los cuestionarios, las entrevistas de los diferentes actores de la actividad tutorial académica, se concentró en un cuadro comparativo para su organización y análisis estadístico (Anexo No. 1), información, que después se comparó y contrastó con los datos recabados en la encuesta dirigida a los estudiantes universitarios.

#### **5.5 Sistematización de la información**

La información recolectada a lo largo de la investigación, se clasificó de acuerdo a las recomendaciones emitidas por la Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) en México, de entre las que se eligieron 22 variables que a continuación se enlistan y que se agruparon en tres categorías:

a) las que se refieren a la actividad tutorial en general, b) las que se refieren a la relación docente tutor –tutorado y c) aquellas relacionadas con el estudiante en particular, para después proceder al análisis de dicha información.

- |   |   |
|---|---|
| 1. Formalización                            | 2. Planeación                           |
| 3. Número de estudiantes tutorados          | 4. Tutorados asignados por tutor        |
| 5. Horas/semana/docente                     | 6. Modalidad de atención                |
| 7. Numero de integrantes en tutoría grupal  | 8. Numero de docentes- tutores          |
| 9. Perfil del tutorado                      | 10. Objetivo de la tutoría              |
| 11. Diagnóstico del tutorado                | 12. Asesoría curricular                 |
| 13. Plan personal de tutorías               | 14. Seguimiento                         |
| 15. Canalización                            | 16. Evaluación de tutorado por el tutor |
| 17. Evaluación del tutor por el tutorado    | 19. Evaluación de la tutoría            |
| 18. Expediente del tutorado                 | 21. Perfil del tutor                    |
| 20. Relación tutoría /rendimiento académico |   |
| 22. Formación del tutor                     |   |

Para proceder al análisis de los resultados, la información recolectada se concentró y organizó en un cuadro comparativo (Anexo No. 1) que a continuación se muestra:

### **La tutoría académica en los programas educativos de la Universidad del Caribe.**

Variable/ Programa	Gastronomía	Turismo	Telemática	Industrial	Negocios Internacionales
1) Formalización	Si	Si	Si	Si	Si
2) Planeación	Semestral/ inicio.	Semestral/inicio. -Asignación de grupos. -Acuerdo para reuniones grupales. -Identificación de estudiantes en alto riesgo. -Entrega de información del	-Semestral/inicio. -Análisis de casos -Asignación de tutorados. -Programación de sesiones de tutoría.	-Semestral/ inicio. -Análisis de casos -Asignación de tutorados.	-Semestral/ final. -Reunión coordinador de tutorías con jefe de departamento. -Resultados previos. -Modificaciones y



		tutorado. -Acuerdos de Servicio Social.			actualizaciones. -Discusión de problemas principales. -Intercambio de información con otros departamentos.
3)Estudiantes tutorados	91-100%.	91-100%.	81-90%.	51-60%.	11-20%
4) Tutorados por tutor	+21.	+ 21.	13-15.	13-15.	7-9
5) Horas/semana/PTC dedicadas a tutoría	4-6	1-3	1-3	4-6	1-3
6) Modalidad	Individual / grupal	Individual/ grupal	Individual	Individual / grupal	Individual
7) Integrantes en tutoría grupal.	+15.	+15.	No	+15.	No
8) PTC que son tutores	96-100%.	96-100%.	96-100%.	96-100%.	96-100%
9) Perfil del tutorado	Irregulares/ individual.  Todos/ grupal.	-Irregulares -Riesgo de reprobación. - A título personal.	-Irregulares	-Irregulares	-Irregulares. -Casos graves. -A título personal.
10) Objetivo	-Detectar situaciones que interfieran con el desempeño académico. -Orientación académica. Canalizar a las áreas de apoyo . -Estudiantes con alto rendimiento académico.	-Mejorar el rendimiento y participación -Incrementar el porcentaje terminal.	-Apoyar en el proceso de formación -Regularizar y mejorar el aprovechamiento.	-Desarrollo personal y académico. -Orientar	-Cambiar la condición de riesgo de "baja institucional" -Crear oportunidades -Superación de problemas institucionales.
11)Diagnóstico del tutorado	No	Sí	Sí	Sí	No
12)Asesoría curricular	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
13) Plan personal de tutoría	Sí	No	Sí	Sí	Sí
14) Seguimiento	No	Sí -Listas de asistencia - Registro de compromisos -Informe de estudiantes de bajo rendimiento.	Sí -Seguimiento individual.	Sí -Registros en bitácora durante y al final del semestre.	Sí -Entrevistas personales.

15) Canalización	Sí	Sí -A servicios escolares.	Sí -Invitación y firma de carta compromiso.	Sí -Orientación especializada.	Sí -Verbalmente.
16) Evaluación del tutorado por el tutor	No	Sí	No	Sí	Sí
17)Evaluación del tutor por el tutorado	No	No	No	Sí	No
18) Expediente del tutorado	Sí -Cárdex.	Sí -Recursos electrónicos. -Calificaciones, promedios y materias reprobadas.	Sí	Sí	Sí
19) Evaluación de la tutoría	Sí -Final del semestre. - Estudiantes con más de 3 reprobaciones.	No	Sí -Reuniones de cuerpo académico.	Sí -Reuniones de área. -Juntas de Cuerpos Académicos.	No
20)Relación tutoría/rendimiento académico	Sí -Disminución de estudiantes con 3 reprobaciones. -Mejor selección de carga académica.	Sí -No hay registros.	Sí	Sí - No existen registros . - Opinión de los PTC .	Sí -Motivación del estudiante.
21) Perfil del tutor	PTC - Técnicos de apoyo. Coordinadora -No hay perfil explícito.	PTC	PTC	PTC -Algunos docentes	PTC -Coordinador de tutoría.
22) Formación del tutor	Cursos generales institucionales.	Cursos generales institucionales.	Cursos generales institucionales.	Cursos generales institucionales.	Cursos generales institucionales.

## **CAPÍTULO VI**

# **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

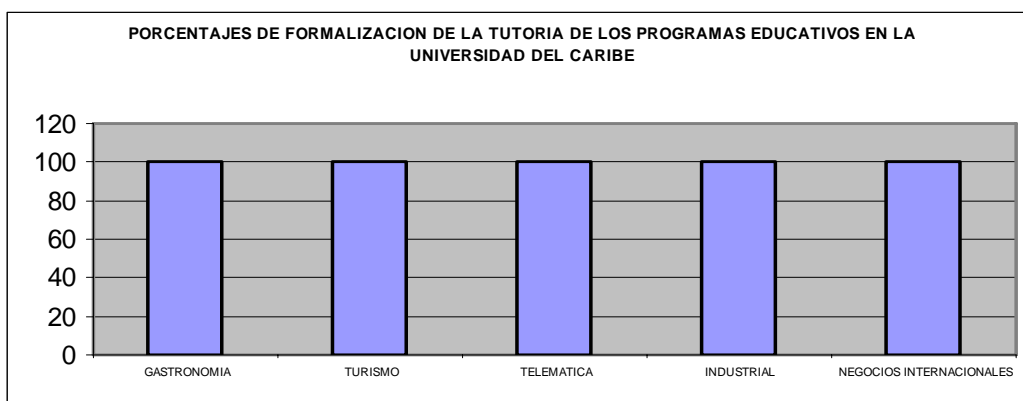
En este capítulo, se hace un análisis de los datos que se obtuvieron a partir de la información recolectada, sistematizada y registrada en los diferentes instrumentos de investigación (Anexos 2,3,4,y 5), que se diseñaron para recabar información acerca de las acciones que la Universidad del Caribe, ha implementado en la actualidad para la atención de los estudiantes en los cinco programas educativos de la universidad.

## ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En base a los datos recabados en las entrevistas, encuestas y los contenidos del cuadro, se procedió al análisis de los mismos y se encontró lo siguiente:

De acuerdo con información que se muestra en el gráfico 1, se puede decir que en el 100% de los programas educativos de la Universidad del Caribe, esta contemplada la actividad tutorial académica para la atención de los alumnos como parte de su formación integral, información que concuerda con las respuestas que los estudiantes dieron en la encuesta en relación a esta actividad. La gran mayoría de ellos, afirmaron estar informados acerca de la existencia de dicha actividad tutorial, así como de las razones por lo cual les fue asignado un tutor.

**Gráfico 1. Formalización de la Tutoría Académica.**



Continuando con el análisis de los datos se observó que aunque todos los programas llevan a cabo la actividad tutorial académica, se puede decir, que existen algunas diferencias metodológicas entre ellas, pues mientras que el programa de Negocios Internacionales lleva a cabo su planeación tutorial al final del semestre, los programas de Gastronomía, Telemática, Turismo e Ingeniería Industrial la realizan al inicio del semestre.

Por lo anterior, las diferencias observadas en la actividad tutorial, en cada uno de los departamentos académicos, implica un gran problema a nivel institucional pues la designación de los recursos humanos, materiales y económicos, contemplados en el programa operativo anual, esta directamente relacionado con las necesidades de los estudiantes inscritos y de los resultados de la actividad tutorial, lo cual ocasionaría una deficiente aplicación de estos recursos.

En cuanto al objetivo de las acciones de intervención tutorial, se puede decir que para el departamento de Turismo, la actividad tutorial está orientada hacia la mejora de los índices de eficiencia terminal así como la mejora académica de los estudiantes como se muestra en la tabla 1, a diferencia del departamento de Telemática e Ingeniería Industrial que esta orientada hacia la formación, regularización y mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes.

Ahondando un poco más en las necesidades de los programas educativos en cuanto a la tutoría, el departamento de Gastronomía informó que el objetivo de su programa tutorial es la detección de estudiantes en riesgo, así como la atención a los alumnos de alto rendimiento.

Por su parte los docentes tutores sostienen, que el objetivo del departamento de Negocios Internacionales, es el de apoyar a los estudiantes en riesgo de baja académica. Información que se puede verificar en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Objetivo de la tutoría académica por programa educativo**

10) Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Detectar situaciones que interfieran con el desempeño académico.</li> <li>-Orientación académica.</li> <li>-Canalizar a las áreas de apoyo .</li> <li>-Estudiantes con alto rendimiento académico .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mejorar el rendimiento y participación</li> <li>-Incrementar el porcentaje terminal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Apoyar en el proceso de formación</li> <li>-Regularizar y mejorar el aprovechamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desarrollo personal y académico.</li> <li>-Orientar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cambiar la condición de riesgo de "baja institucional"</li> <li>-Crear oportunidades</li> <li>-Superación de problemas institucionales.</li> </ul>
--------------	--	---	--	--	--

Como se puede observar a partir de la información anterior, cada programa educativo tiene una finalidad distinta en cuanto a la actividad tutorial, por lo que sería importante abrir nuevas líneas de investigación, para abordar las razones que tiene cada departamento para la toma de decisiones en cuanto a la definición de los objetivos de esta actividad.

Dentro de la investigación, también se identificó que los departamentos de Turismo, Telemática e Ingeniería Industrial, realizan una serie de acciones encaminadas a la detección de las necesidades de atención de los tutorados (Tabla 2) en contraste con los Departamentos de Gastronomía y Negocios, en donde no se realizan ni se aplican instrumentos de diagnóstico que permitan la identificación de las necesidades de los tutorados.

En las entrevistas dirigidas a los docentes–tutores de Telemática, se reportó, que se realiza un cuestionario al inicio del semestre para detectar las necesidades de los tutorados. Por otra parte, los docentes-tutores del departamento de Negocios Internacionales informaron que existe un formato opcional que los tutores pueden usar, más sin embargo cuando se les preguntó a los estudiantes acerca de que si se llevaba algún plan de trabajo en cuanto a

esta actividad tutorial, la respuesta de la gran mayoría de los estudiantes fue negativa.

**Tabla 2. Mecanismos de diagnóstico de estudiantes tutorados.**

Variable /Programa	Gastronomía	Turismo	Telemática	Industrial	Negocios Internacionales
Diagnóstico del tutorado	No	Sí	Sí	Sí	No

Otro de los rubros que se investigaron fueron las acciones encaminadas a la planeación, actividades y seguimiento de la actividad tutorial y de acuerdo a los datos recabados en la tabla 3. Se encontraron las siguientes diferencias en cuanto a la planeación de la actividad tutorial: Cuatro programas educativos de la universidad, excepto Turismo, reportaron que sí elaboran una planeación personal. Por lo que se refiere al seguimiento de los tutorados, cuatro programas educativos reportaron que sí se llevaba a cabo a excepción del programa de Gastronomía que dijo no realizar ningún seguimiento formal del avance de los tutorados.

Esta información se comparó con las encuestas de los estudiantes y se confirmó que efectivamente, no existe una relación formal tutor- estudiante, ya que ambos actores de esta actividad tutorial, no se ven con frecuencia. Algunos estudiantes afirmaron verlo pocas veces, 1 ó 2 veces durante el semestre, muy pocos dijeron verlo más de 2 veces y la gran mayoría reportaron no verlo durante todo el semestre.

**Tabla 3. Formas de seguimiento a los estudiantes tutorados.**

Variable /Programa	Gastronomía	Turismo	Telemática	Industrial	Negocios Internacionales
Plan personal de tutoría	Sí	No	Sí	Sí	Sí
Seguimiento	No	Sí Listas de asistencia a reuniones grupales Registro de compromisos Informe de estudiantes	Sí -cada tutor lleva el seguimiento individual	Sí Registros en bitácora Revisiones de avances durante el semestre	Sí Entrevistas

		de bajo rendimiento.		Al final de cada semestre	
--	--	----------------------	--	---------------------------	--

Con relación a las actividades que se realizan dentro de la actividad tutorial para la atención de los estudiantes, los diferentes departamentos académicos reportaron, que en algunos de ellos, se hace un diseño de estrategias de estudio, otros dan orientación psicológica, que la mayoría dan asesoría académica y muy pocos respondieron que se diseñaban otro tipo de acciones de atención a sus tutorados.

Contrastando la información anterior, con la recabada de las encuestas de los estudiantes acerca del desempeño del docente tutor, éstos contestaron que muy pocos docentes tutores se interesan realmente en la actividad tutorial, pues solamente tienen pláticas con ellos, pero que no existe verdaderamente un plan de trabajo formal de actividades de detección de necesidades y seguimiento por parte del docente tutor en el que se evidenciara el progreso personal y que además, reciben muy poca retroalimentación por parte de ellos.

La percepción de los estudiantes en general, es que consideran que los resultados de la actividad tutorial como deficientes, pues en su opinión, que esta debería ser una actividad en que los docentes tutores, verdaderamente fueran guías que los orientaran por medio de un programa formal, que los ayudara a desarrollarse tanto en el área académica como en el área personal.

A partir de los hallazgos anteriores, se puede decir entonces, que los estudiantes no están recibiendo los beneficios de la actividad tutorial y por otra parte, los docentes tutores no están realizando las actividades inherentes a la actividad tutorial, ya sea por falta de capacitación por parte de la institución educativa o por la falta de la información necesaria para desempeñar esta labor tan importante que incide en la formación integral del estudiante universitario.

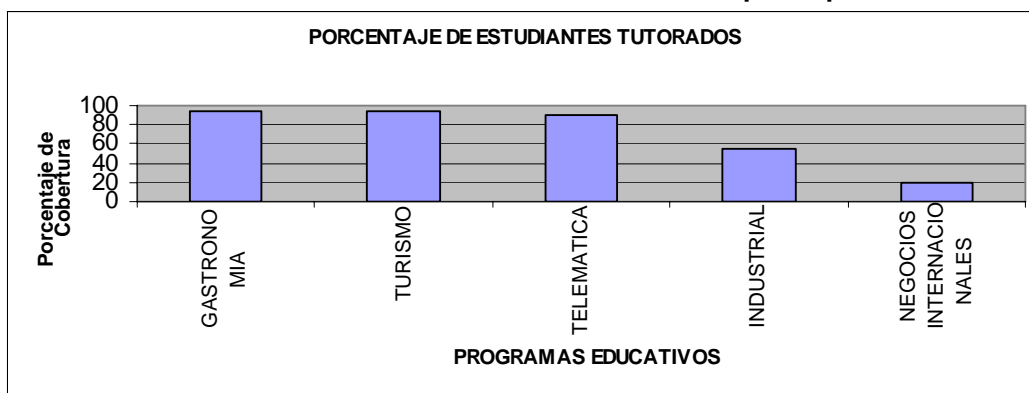


Por lo tanto, habría que hacer un estudio profundo a corto plazo para indagar acerca de las razones que se tienen, para no ejercer de manera eficiente esta actividad, pues dentro de las actividades que el docente de tiempo completo debe llevar a cabo, esta la tutoría académica universitaria.

La Asociación Nacional de Instituciones de Educación Superior (ANUIES) sugiere que los docentes tutores sean capacitados con la finalidad de dotar a los docentes tutores de las herramientas necesarias para guiar a los estudiantes universitarios durante su estancia en las instituciones de educación superior. De ahí que sea sumamente importante que el docente tutor posea amplios conocimientos acerca del nivel de desarrollo de los adultos y adultos jóvenes, así como que tenga un conocimiento amplio en estrategias de comunicación que le permitan buscar formas interactuar con el estudiante de manera asertiva y sobre todo que sean sensibles a esta actividad académica.

En cuanto a el grado de cobertura de la tutoría en los distintos programas educativos, los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: los programas de Gastronomía y Turismo tienen un porcentaje de cobertura de tutorados del 95%, a diferencia del de Telemática que cubre el 90% de los tutorados. En el programa de Ingeniería Industrial el porcentaje de cobertura de tutorados, es del 60%, siendo el porcentaje más bajo de cobertura de tutorados, el que corresponde al programa de Negocios Internacionales con un 20% de tutorados. La información anterior la podemos observar con detalle en el gráfico 2.

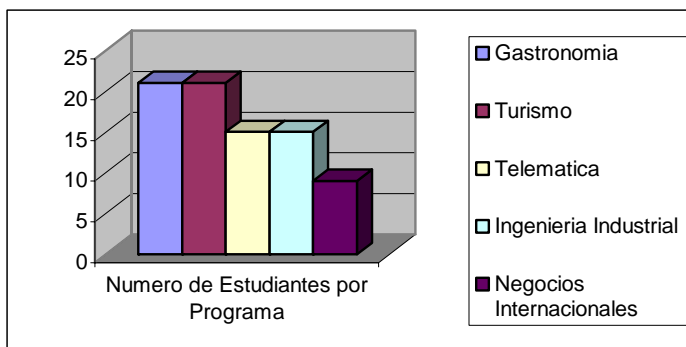
**Gráfico 2. Grado de cobertura de estudiantes participantes.**



Por lo que respecta al número de estudiantes que son atendidos dentro de la tutoría académica, la investigación arrojó que los programas de Gastronomía y Turismo coinciden el mismo número de tutorados, con más de 21 estudiantes.

En cuanto a los programas de Telemática e Ingeniería Industrial ambos también coinciden, pues reportan que el número total de de tutorados esta en el rango de entre 13 y 15 estudiantes y que en el programa de Negocios Internacionales se informa que este rango es de 7 a 9 estudiantes como se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico 3. Número de estudiantes participantes por programa.**



Estos grupos de estudiantes, nos refiere la investigación realizada, son atendidos por un grupo de docentes de tiempo completo a los cuales se les asigna un número determinado de horas, que pueden variar de 4 a 6 horas como máximo y de 1 a 3 horas como mínimo por semana, dependiendo de la carga académica de los docentes tutores de tiempo completo (PTC) adscritos.

Sin embargo, cuando se revisó la información de las encuestas dirigidas a estudiantes relacionada con este tema, esta no concuerda pues los estudiantes afirmaron que los docentes tutores no les dedican el tiempo necesario para su atención, por lo que se tendría que implementar un programa de seguimiento de la actividad tutorial por parte de los jefes de

departamento con la finalidad de verificar si realmente se respetan los tiempos asignados para ello.

Por lo que toca a el porcentaje de docentes de tiempo que participan en la tutoría, este abarca generalmente de entre un 96% a un 100% del total de los docentes de cada programa académico y va en relación a las necesidades de los programas educativos, el grado de cobertura y a el número de tutorados como se puede observar en la siguiente tabla:

**Tabla 4. Relación tutor /tutorados por programa académico.**

Variable /Programa	Gastronomía	Turismo	Telemática	Industrial	Negocios Internacionales
Estudiantes tutorados	91-100%.	91-100%.	81-90%.	51-60%.	11-20%
Tutorados por tutor	+21	+ 21	13-15	13-15	7-9
Horas/semana/PTC dedicadas a tutoría	4-6.	1-3.	1-3.	4-6.	1-3
PTC que son tutores	96-100%.	96-100%.	96-100%.	96-100%.	96-100%

En cuanto a las modalidades de intervención del docente tutor, se encontró que los programas tienen dos modalidades de atención a los estudiantes y que de acuerdo con los datos registrados en la tabla 5, existe una grupal y otra individual, información que concuerda con la información proporcionada por los estudiantes en sus encuestas aunque cabe mencionar que algunos dijeron no saber la modalidad de tutoría en la cual estaban participando.

Estas modalidades existen, refieren los docentes tutores y jefes de departamento, ya que aunque todos los programas educativos atienden a los estudiantes irregulares, éstos no tienen las mismas necesidades de tutoría, pues existen diferencias entre los estudiantes que son tutorados.

**Tabla 5. Modalidad de la tutoría académica.**

Variable / Programa	Gastronomía	Turismo	Telemática	Industrial	Negocios Internacionales
Modalidad	Individual / grupal.	Individual/ grupal.	Individual	Individual / grupal.	Individual

Con relación a el perfil del grupo de estudiantes a los cuales están dirigidas estas acciones, en la tabla 6 , se puede ver que el programa de Turismo reporta que los estudiantes que atiende principalmente, son aquellos que están en riesgo de reprobación además de todos aquellos estudiantes que solicitan tutoría de manera independiente, no así el programa educativo de Negocios Internacionales que esta enfocado hacia la atención de los casos más graves dentro de los estudiantes irregulares, aunque todos coinciden en que se atienden a los estudiantes que se encuentran en situación irregular.

**Tabla 6. Perfil del tutorado**

Variable / Programa	Gastronomía	Turismo	Telemática	Industrial	Negocios Internacionales
Perfil del tutorado	Irregulares/individual. Todos/grupal.	Irregulares riesgo de reprobación A título personal	Irregulares	Irregulares	Irregulares Casos más graves A título personal

Para dar respuesta al objetivo particular de investigar las formas de evaluación de los resultados, al revisar los datos recabados en los cuestionarios y en las entrevistas (Anexo 2, 3,4 y 5), y concentrados en la tabla 7, se encontró que en relación con la evaluación de los actores involucrados en la tutoría, existen diferencias entre los diferentes departamentos.

Por una parte se reporta que Turismo, Negocios Internacionales e Ingeniería Industrial solo evalúan al tutorado más no así a los demás actores que participan en ella. Gastronomía y Telemática dijeron no llevar a cabo ninguna forma de evaluación. Cabe mencionar que los diferentes departamentos académicos aclararon que aunque no tenían mecanismos establecidos de evaluación propiamente dicha, si se lleva a cabo una evaluación a nivel institucional de esta actividad.

Al contrastar la información anterior con la recabada en las encuestas estudiantiles, la gran mayoría de los estudiantes afirmaron no llevar a cabo ninguna forma de evaluación y pocos afirmaron lo contrario.

Esta situación es preocupante pues impide recolectar información valiosa de los resultados de la tutoría académica, con la finalidad de llevar a cabo acciones de mejora permanente, que permitieran por un lado entrar en un círculo de calidad y mejora continua y por otro lado buscar el beneficio del desarrollo integral del estudiante, durante su permanencia en esta institución educativa.

**Tabla 7. Evaluación a los actores involucrados en la tutoría.**

Variable /Programa	Gastronomía	Turismo	Telemática	Industrial	Negocios Internacionales
Evaluación del tutorado por el tutor	No	Sí	No	Sí	Sí
Evaluación del tutor por el tutorado	No	No	No	Sí	No
Evaluación de la tutoría	Si Al final del semestre.  Reporte con más de 3 reprobaciones	No	Sí Reuniones de cuerpo académico	Sí Reuniones específicas Juntas de Cuerpos Académicos	No

Con la finalidad de conocer el perfil de los tutores, y todo aquello relacionado con el tutor, al análisis de los datos recopilados y registrados en la tabla 8, podemos observar que los programas coinciden, en que la mayoría de los tutores, son profesores de tiempo completo con el perfil requerido por PROMEP (Programa de mejoramiento del profesorado). Dentro de este perfil se requiere que el docente, tenga mínimo una maestría en su área de conocimiento, preferentemente doctorado pero no requiere de otro conocimiento que lo auxilie en su labor como tutor.

Algunos son técnicos de apoyo que fungen como tutores, en el programa de Gastronomía y que también algunos coordinadores de las carreras participan, como es en el caso de Negocios Internacionales.

**Tabla 8. Perfil del tutor académico.**

Variable/Programa	Gastronomía	Turismo	Telemática	Industrial	Negocios Internacionales
Perfil del tutor	PTC Técnicos de apoyo Coordinadora No hay perfil explícito	PTC	PTC	PTC Algunos docentes	PTC coordinador de tutoría.
Formación del tutor	Cursos generales institucionales	Cursos generales institucionales	Cursos generales institucionales	Cursos generales institucionales	Cursos generales institucionales.

Ahondando un poco más , en el perfil para ser considerado tutor de los estudiantes de la universidad , los entrevistados coinciden en señalar , que este perfil se adquiere de diferentes maneras , ya sea por medio de los cursos que son impartidos para los docentes de toda la institución cada seis meses, o de manera autodidacta con la ayuda de bibliografía disponible en el Centro de Recursos Bibliográficos .

Los docentes entrevistados, aclaran, que no hay cursos institucionales específicamente diseñados para desarrollar en los tutores el perfil requerido para ello, lo que es congruente con lo que manifiestan los estudiantes en sus encuestas, pero que sin embargo, si requiere por reglamento que el docente de tiempo completo participe obligatoriamente en esta actividad académica como parte de su perfil de docente de tiempo completo.

Lo anterior indica, que no existen mecanismos diseñados dentro de la institución para asegurar que los docentes que participen como tutores, tengan efectivamente el perfil requerido para fungir como tutores de los estudiantes y poder atender a la población estudiantil de manera exitosa.

Tal pareciera que en el perfil que actualmente tienen los docentes de tiempo completo, está implícito el perfil del tutor lo cual evidentemente es falso pues el perfil del docente dentro de la institución está basado en los cursos generales intersemestrales para toda la comunidad docente universitaria y no se toman cursos especializados para la formación del perfil del tutor. Por ello los estudiantes perciben que los docentes tutores no están realmente involucrados en la actividad tutorial.

Para finalizar la presente investigación, se abordó el tema de los recursos que se encuentran disponibles para orientar la actividad tutorial dentro de la universidad y en ella se encontró que todos los actores involucrados en esta actividad cuentan con las siguientes herramientas:

- Documentos electrónicos e impresos.
- Una base de datos básica con los expedientes de los estudiantes, de difícil acceso por su lentitud.
- Reglamento escolar de la universidad.
- Planes y programas de los diferentes programas educativos.
- Recomendaciones de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Nivel Superior (ANUIES).
- Documentos expedidos por la Comisión de Evaluación de las Instituciones de Nivel Superior (CIIES) que son las instancias encargadas de evaluar la calidad de los programas educativos de nivel superior en México.

Con respecto a los recursos disponibles para la actividad tutorial, se puede decir que los recursos existen, pero no son considerados como requisito indispensable para utilizarlos en la tutoría académica, pues los docentes dijeron consultar el expediente del alumno y el reglamento escolar más no refieren ningún otro documento.

Cuando se les preguntó acerca de la base de datos existente en la universidad, los entrevistados dijeron que el acceso a la información disponible en el sistema de cómputo, es lento y restringido. Esto implica que desde el punto de vista de los docentes tutores, la actividad tutorial no puede ejercerse de forma eficiente pues como lo manifiestan los docentes tutores , se necesita del soporte de la información actualizada para diseñar estrategias de intervención en función de las necesidades de los estudiantes.



## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

En este séptimo capítulo, se emiten una serie de conclusiones, a partir de los resultados que se obtuvieron del análisis de los datos surgidos de la investigación, con relación a las acciones que se implementan en los diferentes programas educativos en la Universidad del Caribe para la atención de los estudiantes universitarios.

A lo largo del documento se ha tratado de identificar y mostrar las acciones que los distintos programas educativos llevan a cabo en la Universidad del Caribe, para la atención de los estudiantes con el propósito de que transiten y concluyan exitosamente sus carreras universitarias. A su vez se ha dado evidencia de las diferencias existentes entre ellos.

Entonces, después de haber realizado un análisis minucioso de los resultados encontrados estamos en posibilidades de plantear las siguientes conclusiones:

- Con relación a la atención estudiantil por parte de los programas educativos de la Universidad del Caribe, se puede concluir que en todos los programas están contempladas diversas acciones de intervención para la resolución de los problemas de los estudiantes y que estas acciones están dirigidas primordialmente, a la atención del estudiantado en situación irregular.
- En segundo lugar está el mejoramiento del rendimiento escolar y en tercer lugar está la orientación al estudiante que lo requiera a título personal. Esto permite la detección de estudiantes en riesgo académico que no pudieran concluir satisfactoriamente sus estudios universitarios, de ahí que el objetivo principal de estas acciones sea la intervención oportuna para orientar a este grupo vulnerable.
- En cuanto a la planeación de las acciones de intervención para la atención de estudiantes, se observó que existe una gran disparidad entre los programas pues que no existe una sistematización de la planeación en cuanto a su implementación, aplicación y evaluación lo

cual crea conflictos al momento de tomar decisiones estratégicas para el diseño del plan de trabajo operativo semestral de cada uno de los programas educativos.

- Dentro de la Universidad del Caribe, los programas educativos tienen dos formas de atención a los estudiantes: la individual y la grupal. Por una parte los programas de Gastronomía, Turismo e Ingeniería Industrial trabajan dos tipos de modalidades de atención; la grupal en donde se atienden a grupos de más de 15 estudiantes y la modalidad individual.
- Los programas de Telemática y Negocios Internacionales solo ofrecen la modalidad individual. Sin embargo a pesar de que estos dos últimos programas no tienen la tutoría grupal, las ventajas de la modalidad individual que ofrecen son: la atención personalizada que se le da al estudiante, el contacto más cercano con éste que le permite identificar y conocer sus fortalezas y las áreas de oportunidad a trabajar apoyándole en su desarrollo de manera integral.
- Es necesario reconocer que también ofrece algunas desventajas el contar con un bajo número de docentes tutores de tiempo completo ya que ante el rápido crecimiento de la población estudiantil, se pudiera limitar la posibilidad de continuar dando este tipo de atención en un futuro cercano. Por lo que se refiere a la modalidad grupal se puede decir que es una gran ventaja, pues los estudiantes están inmersos en el contexto social estudiantil al que pertenecen y tienen la posibilidad de que sus compañeros contribuyan al desarrollo integral del grupo.
- De la evaluación de las acciones que se diseñan y de los actores que intervienen en ellos para la atención de los estudiantes en riesgo, se puede decir que no existe una evaluación sistemática que permita retroalimentar a la institución, en relación a los resultados de las acciones llevadas a cabo, pues mientras que algunos lo hacen al inicio, otros lo hacen al final y otros más no lo hacen.

- Esto genera un desconocimiento real del estado del programa de atención a estos estudiantes lo que implica una total desarticulación de los actores involucrados y por ende no exista una planeación estratégica de los recursos humanos, materiales y financieros para el apoyo a este tipo de programas.
- En cuanto al número de estudiantes tutorados, se desconocen los indicadores que orientan las decisiones estratégicas que se toman a nivel administrativo, en cuanto a el por qué los programas de Gastronomía y Turismo atienden a la totalidad de los estudiantes de los programas atención a tutorados, a diferencia de los programas de Telemática, Ingeniería Industrial y Negocios Internacionales, en donde el número de estudiantes que se atienden es menor.
- No se tienen establecidos los parámetros para decidir el por qué, en algunos programas, los docentes tutores asignan a la actividad tutorial, un periodo de 4 a 6 horas de un total de 40 horas a la semana que corresponden a su actividad docente, pues los otros docentes tutores de los otros programas educativos, asignan un período de 1 a 3 horas para la atención de los estudiantes.

Las situaciones anteriores, hablando en términos de equidad pudieran conducir a que los estudiantes se sientan discriminados y se genere un ambiente de desigualdad en relación a los demás.

- Todos los docentes que participan en el programa de atención a los estudiantes de la universidad del Caribe se encuentran habilitados parcialmente, no existe un programa de capacitación específico para dotar a los docentes que fungen como tutores, de las herramientas necesarias para intervenir de manera efectiva en la atención de los estudiantes.

- Los cursos a los que se inscriben semestralmente, solamente cubre el perfil del docente frente a grupo, lo cual genera un perfil diferente al requerido para el de tutor, por lo tanto, esta situación podría causar problemas en cuanto a la comunicación y la relación estudiante- tutor, pues cuando los estudiantes que están inscritos al programa requieren de la asesoría del tutor, por lo que debe tener la capacidad psicopedagógica necesaria para poder orientarlo de manera eficiente y así poder canalizarlo a las instancias correspondientes cuando se requiera de una atención más especializada, cosa que no sucede en la actualidad.
- Los estudiantes no se encuentran realmente satisfechos con esta actividad tutorial, esto demuestra que los docentes tutores no están cubriendo el perfil requerido necesario para fungir como tutores como lo requiere la universidad, lo cual nos lleva a confirmar que verdaderamente existe una deficiencia de formación por parte de la institución universitaria en cuanto a los perfiles de los docentes que se habilitan como tutores y esto concuerda con los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a los docentes tutores en donde ellos refieren que la universidad, solo brinda cursos intersemestrales en los que solo se cubre el perfil del docente académico mas no así el perfil del docente –tutor.
- Puede llegar a generarse un ambiente no propicio para el desarrollo de las potencialidades del estudiante por un lado y por el otro, aunque se tienen los recursos materiales disponibles para esta actividad tutorial académica, los docentes tutores necesitan estar y ser capacitados para desarrollar las competencias requeridas para fungir como tutores académicos competentes y poder acompañar verdaderamente a estos estudiantes en la transición de un modelo tradicional de enseñanza aprendizaje a un modelo constructivista de enseñanza aprendizaje y cubrir el perfil de ingreso requerido por la institución.

A raíz de las conclusiones anteriores y en base a los resultados obtenidos en la investigación, acerca de las acciones que se implementan en los diferentes programas educativos en la Universidad del Caribe para la atención de los estudiantes y dando respuesta a la hipótesis inicial, se propone a la tutoría como una estrategia psicopedagógica de intervención docente, transversal a todos los semestres de los programas educativos para los estudiantes de la Universidad del Caribe.

Se propone lo anterior, con la finalidad de establecer puntos de contacto entre el perfil tradicional del estudiante con el perfil requerido por la universidad y así permitir la transición de un modelo de aprendizaje centrado en el docente a un modelo de aprendizaje centrado en los aprendizajes.

También se propone a la tutoría, por el enfoque humanista, ya que la tutoría como estrategia de intervención docente, está centrada en la persona, pues incide en el desarrollo social, afectivo, cognitivo y físico de manera integral.

**CAPÍTULO VIII**

**A MANERA DE  
RECOMENDACIONES**

En este octavo capítulo, se formulan una serie de recomendaciones sustentadas académicamente para proponer a la tutoría académica, como una estrategia psicopedagógica para la atención de los estudiantes universitarios de la Universidad del Caribe, en cada uno de los programas educativos. Lo anterior con la finalidad de establecer un puente entre el perfil de ingreso de los estudiantes del ciclo medio superior y el perfil de ingreso constructivista requerido por la universidad.

Considerando lo anteriormente expuesto se plantean las siguientes recomendaciones estableciendo algunas razones que le dan sentido a la tutoría académica como una estrategia psicopedagógica de intervención docente para los estudiantes de la Universidad del Caribe en Cancún Q. Roo.

Estas razones a continuación se enlistan.

1. Por su enfoque humanista, pues está centrada en la persona ya que permite el desarrollo social, afectivo, cognitivo y físico de manera integral.
2. Para establecer puntos de contacto entre el perfil tradicional del estudiante con el perfil requerido por la universidad y así permitir la transición de un modelo de aprendizaje centrado en el docente a un modelo de aprendizaje centrado en los aprendizajes.
3. La tutoría académica trabaja en la Zona de desarrollo próximo lo que permite al docente – tutor, trabajar como mediador en un ambiente motivador para el aprendizaje, utilizando diversas estrategias y propiciando que el estudiante , aprenda a aprender recurriendo a sus potencialidades ya sea de forma grupal o de forma individual.



4. Permite al tutor atender a las necesidades del estudiante por lo que esta actividad se vuelve una herramienta psicopedagógica de alto impacto, pues la intervención se inicia a partir del diagnóstico de las necesidades del estudiante, se elabora un plan de trabajo en conjunto para darle seguimiento y se dan soluciones proactivas encaminadas a que el estudiante logre identificar y superar los problemas que le impiden transitar la vida universitaria de manera satisfactoria.
  
5. Le da al estudiante, la posibilidad de tener un rol activo en el proceso de manera responsable y consciente lo cual implica para el estudiante hacerse responsable de su propio aprendizaje.

Una vez planteadas las razones anteriores, se sugieren algunas recomendaciones para la implantación de la tutoría académica como estrategia de intervención.

Por lo tanto se recomienda:

1. Sensibilizar a la comunidad académica de que por medio de la tutoría académica universitaria, se establece un puente entre el modelo tradicional de enseñanza aprendizaje y el modelo educativo socioconstructivista de la universidad y atiende a la necesidad de desarrollar al estudiante de manera integral.
  
2. Elaborar un programa institucional de tutorías transversal a todos los programas educativos de la Universidad del Caribe, así como un marco general de acciones dentro de los diferentes programas educativos, de tal manera que las políticas institucionales y las acciones que se tomen en el seno de cada departamento en relación a la atención integral del estudiante estén orientadas hacia un mismo objetivo común, en beneficio de la población estudiantil.

3. Establecer indicadores básicos de cobertura y atención a estudiantes en los diferentes programas educativos.
4. Establecer un proceso de gestión que oriente las acciones de difusión, implantación, seguimiento, evaluación y retroalimentación con el objeto de propiciar el mejoramiento continuo del proceso, así como el monitoreo de las acciones de manera sistémica y ordenada, que permitan la medición del impacto de los resultados en cada uno de los programas educativos.
5. Difundir el programa de tutorías institucional de manera intensiva y continua entre las autoridades, la comunidad académica y administrativos, a fin de conocer los objetivos, la forma de implementación, operación y evaluación de la tutoría académica.
6. Establecer un programa de difusión entre los estudiantes universitarios a fin de dar a conocer la actividad tutorial disponible como recurso psicopedagógico para su desarrollo integral.
7. Elegir en cada programa educativo, una comisión de docentes tutores de tal manera que se reúnan para analizar una evaluación integral de la tutoría académica de tal manera que se tomen decisiones conjuntas para el diseño de un programa tutorial a nivel universitario y que sirvan de enlace entre cada uno de los actores que participen en el programa.
8. Establecer políticas bien definidas para planear estratégicamente la asignación de los recursos humanos, materiales y financieros que coadyuven al logro del objetivo del programa.
9. Establecer un fuerte programa de capacitación, orientado al desarrollo del perfil requerido para fungir como tutor y contar con las herramientas necesarias que les permita orientar y guiar exitosamente a los estudiantes durante su trayectoria universitaria.

10. Integrar la actividad tutorial académica a un proceso de mejora continua integrada a la calidad, que permita implantar, monitorear, evaluar y mejorar esta actividad de manera continua.

11. Evaluar a todos los actores del programa de tutorías, para poder identificar áreas de oportunidad de manera eficiente.

12. Diseñar una base de datos institucional eficiente en el que se tenga la información de los tutorados, a disposición de los docentes tutores con la finalidad de auxiliarlo en el diseño del plan tutorial, así como para orientar al tutorado en el diseño de su trayectoria curricular de manera asertiva.

13. Abrir líneas de investigación para determinar la relación real que existe entre la tutoría y el rendimiento académico de los estudiantes en cada uno de los distintos programas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ausbel, D.P., Novak, J.D. y Hanesin, H. (1974). *Education*, 2nd ed. N. York. Holt, Rinehart y Winston. Trad. Castellano de Sandoval, M. *Psicología Educativa*. Mexico. Editorial Trillas. 2ª reimpresión, 2001.
- ANUIES. (2000). *La tutoría una alternativa para contribuir a abatir los problemas de deserción y rezago en las IES. Programas Institucionales de Tutoría*. (pp. 17-22). México.
- ANUIES. (2000). El sistema tutorial, en *Programas Institucionales de Tutoría*, (pp. 41-66). México.
- ANUIES. (2000). Diagnóstico de necesidades de tutoría, en *Programas institucionales de tutoría*. (pp. 67-78). México.
- ANUIES. (2000). Desarrollo integral de los alumnos, en *La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la ANUIES*. Cap. 4. Disponible en la WWW:  
[http://www.anui.es.mx/servicios/d\\_estrategicos/documentos\\_estrategicos/21/index.html](http://www.anui.es.mx/servicios/d_estrategicos/documentos_estrategicos/21/index.html).
- ANUIES. (2000). Cuestionario de Actividades de Estudio elaborado por la Coordinación de Enseñanza de Programas Académicos de Enseñanza Media Superior, de la UNAM en *Programas institucionales de tutoría. Anexo 1*. ( pp. 139-142).
- ANUIES. (2000). Organización e implantación de programas de tutoría académica en instituciones de educación superior. *Programas institucionales de tutoría*. (pp.83-92). Mexico.
- Banco Mundial. (Diciembre, 2000). *La educación superior en los países en Desarrollo. Peligros y promesas*. Grupo especial sobre educación superior y sociedad. Washington, D.C., pp.11-65. Disponible en WWW.  
[http://siteresources.worldbank.org/EDUCATION/Resources/278200-1099079877269/547664-1099079956815/peril\\_promise\\_sp.pdf](http://siteresources.worldbank.org/EDUCATION/Resources/278200-1099079877269/547664-1099079956815/peril_promise_sp.pdf)
- Barrantes, E, R. (2005). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cuantitativo y cualitativo*. San José, C.R. EUNED, (10a reimp).
- Beltrán, C., Suárez, D. J y Suárez, D. J.L. (2002). *El quehacer tutorial. Guía de Trabajo*. Universidad Veracruzana. (pp. 13-43). México.
- Bisquerra, A.R. (2005). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Editorial CISSSPRAXIS. (pp. 23-39, 133-139, 157-164). Madrid, España.

- BUAP. (2005). *Expediente del alumno*. Facultad de Estomatología. Tutorías académicas. 6 pp. México.
- Brown, J. L. (1995). Observing Dimensions of Learning. in Classrooms and Schools. (pp 6-21). Association for Supervision and Curriculum Development. Alexandria, Virginia, USA.
- Bruner, J. (2002). Acts of Meaning. (pp. 4-5, 70-80). Harvard University Press, USA.
- Cabrera, E. M., García, G. L. y Hernández, H. P. (1999). Determinantes de éxito y fracaso en la trayectoria del estudiante universitario. U. de La Laguna. (pp. 105-113). Mexico.
- Cárdenas, A. O. y Herrera, S. M. (2007). Perspectivas del aprendizaje de las matemáticas en los programas de ingenierías como impulsor de la innovación y el desarrollo tecnológico. Universidad del Caribe y Tecnológico de Cancún. p. 3.
- Coll, C., et al. (1998). El constructivismo en el aula. (pp. 32-35, 54-58,102-123). Barcelona. Ed. Grao.
- Collado, O., López D. V. y Santiago, F.D. (1994). Trilogía para el éxito. U. de Puerto Rico. 19 pp.
- Consejo Nacional Técnico de la Educación (CONALTE). (1991). Perfiles de Desempeño. Modernización Educativa. (pp.43-48). Secretaría de Educación Pública. México.
- Creswell, W, J. (2003). Research Design: Qualitative, quantitative, and mixed method approaches. (pp. 3-24, 153-206, 208-226). Sage Publications, Inc. USA.
- Cufarfán, L. J., Espericueta, M.N. y García, S.Z. (junio de 2004). El diagnóstico del alumno, como premisa para el quehacer tutorial. Ponencia presentada en el *Primer Encuentro Nacional de Tutorías*, U. de Colima. 8 pp.
- Delors, Jacques. (1996). Educación encierra un tesoro. Los cuatro pilares de la educación. Mexico. Correo de la UNESCO. (pp. 91-103).
- Flores García, Georgina. Ponencia presentada en el *Primer Encuentro Nacional de Tutorías*. La historia de vida y el diagnóstico de necesidades. 8pp.
- Gardner, Howard. (1993). Frames of Mind. The Theory of Multiple Intelligences. (pp. 73-276). Basic Books. Harper Collins Publishers, Inc. N.Y, USA.
- Hernández, S, R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (1991). Metodología de la Investigación. (pp. 296-301, 476-477). McGraw Hill. México.

- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2006). Metodología de la Investigación. Los procesos mixtos.( pp. 750-807).Editorial McGraw Hill Interamericana. México
- Kleinman, S. (2006). Tolkien and Oxford University. California State University. Disponible también en WWW:  
<http://www.csun.edu/~sk36711/WWW/tolkien/oxford.htm>
- Ledezma, P.M., Sermeño L. S.E y Campos C. I. (2005). Experiencia de campo en la detección de necesidades para la implementación de un Programa de Tutoría. Ponencia presentada en el *Primer Encuentro Nacional de Tutorías*. 25 pp.
- Luria, A. (1995). Las funciones corticales superiores del hombre. (pp. 32-41). Distribuciones Fontamara , S.A. México .
- Madriz, G. (2000). ¿Quién eres? ... ¿Quién soy? La autobiografía en el relato de lo vivido. *A Parte Rei Revista de Filosofía*. Universidad Simón Rodríguez y Universidad Central de Venezuela. 8 pp.
- Molina, L. (1997). Participar en contextos de aprendizaje y desarrollo. Bases psicopedagógicas para proyectar y compartir situaciones educativas. (pp. 95- 116). Paidós. Barcelona, España.
- Moll, L. C. (1995). Vygotsky and Education. (pp.127-151, 176-205,271-274). Cambridge University Press . USA.
- Morin, E. (1999). Los siete saberes necesarios a la educación del futuro. UNESCO. Paris. (pp. 1-72).
- Navarro, E. El desarrollo de habilidades sociales ¿determinan el éxito académico? Disponible también en:  
<http://www.redcientifica.com/doc/doc200306230601.html>, 2003. 6 pp.
- Navarro, E. La educación y el desarrollo de habilidades cognitivas. Disponible también en: <http://www.redcientifica.com/doc/doc200411134401.html>, 2004. 9 pp.
- Piaget, J.(1970) *Psychologic et epistemologie*. Trad. Castellano de Battro,A. 1972. 6ª impresión. (pp. 48-62). Emece Editores. Argentina 1992.
- Ramo, T.Z. (2000). Éxito y fracaso escolar. Culpables y víctimas. (pp. 13-39). Monografías Escuela Española.
- Rodríguez, V. J. (1999). El sistema de planeación. En: *Introducción a la Administración con enfoque de sistemas*. (pp. 315-371). ECAFSA. México.

- Rodríguez, V. J. (2001). Planeación estratégica, táctica y operativa. Cómo aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa. (pp. 90-136). ECAFSA. México.
- Paez, D. y Blanco, A. (1996). La Teoría sociocultural y la Psicología social actual. (pp. 111-129). Fundación Infancia y Aprendizaje. España .
- Papert, S. The 11th Colin Cherry Memorial Lecture on communication. Disponible también en WWW [http://www.connectedfamily.com/main\\_alt.html](http://www.connectedfamily.com/main_alt.html), 1998.
- Salkind J. N, Escalona, L. R. (1997). Métodos de Investigación. (pp. 10-15). Prentice May. Mexico.
- Taylor, S; Bogdan, R. (1990). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Madrid. Ed. Paidós,
- Universidad del Caribe. Modelo Educativo Flexible y Centrado en los Aprendizajes. 2003.
- Universidad del Caribe. (2001). Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2001-2006. 55 pp. Disponible también en WWW: [http://www.unicaribe.edu.mx/pdf/planeacion\\_estrategica/pedi\\_2001\\_6.pdf](http://www.unicaribe.edu.mx/pdf/planeacion_estrategica/pedi_2001_6.pdf)
- Universidad del Caribe. Informe de Actividades Semestrales. 2007.
- Unesco. (1998) Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción. Disponible también en WWW: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm#declaracion](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm#declaracion)
- Unesco. (1995) Documento para el cambio y el desarrollo de la educación superior". Disponible también en WWW: <http://unesdoc.unesco.org/images/0009/000989/098992s.pdf>
- Vygotsky, L.S. (1978). Mind in Society. The Development of Higher Psychological Processes. (pp. 52-57, 84-91, 121-133). Harvard University Press. U.S.A.

# **ANEXOS**



## Anexo 1

### 1. Cuadro Comparativo

#### La tutoría académica en los programas educativos de la Universidad del Caribe.

Variable/ Programa	Gastronomía	Turismo	Telemática	Industrial	Negocios Internacionales
1) Formalización	Si	Si	Si	Si	Si
2) Planeación	Semestral/ inicio.	Semestral/inicio. -Asignación de grupos. -Acuerdo para reuniones grupales. -Identificación de estudiantes en alto riesgo. -Entrega de información del tutorado. -Acuerdos de Servicio Social.	-Semestral/inicio. -Análisis de casos -Asignación de tutorados. -Programación de sesiones de tutoría.	-Semestral/ inicio. -Análisis de casos -Asignación de tutorados.	-Semestral/ final. -Reunión coordinador de tutorías con jefe de departamento. -Resultados previos. -Modificaciones y actualizaciones. -Discusión de problemas principales. -Intercambio de información con otros departamentos.
3) Estudiantes tutorados	91-100%.	91-100%.	81-90%.	51-60%.	11-20%
4) Tutorados por tutor	+21.	+ 21.	13-15.	13-15.	7-9
5) Horas/semana/PTC dedicadas a tutoría	4-6	1-3	1-3	4-6	1-3
6) Modalidad	Individual / grupal	Individual/ grupal	Individual	Individual / grupal	Individual
7) Integrantes en tutoría grupal.	+15.	+15.	No	+15.	No
8) PTC que son tutores	96-100%.	96-100%.	96-100%.	96-100%.	96-100%
9) Perfil del tutorado	Irregulares/ individual.  Todos/ grupal.	-Irregulares -Riesgo de reprobación . - A título personal.	-Irregulares	-Irregulares	-Irregulares. -Casos graves. -A título personal.
10) Objetivo	-Detectar situaciones que interfieran con el desempeño académico. -Orientación académica. Canalizar a las	-Mejorar el rendimiento y participación -Incrementar el porcentaje terminal.	-Apoyar en el proceso de formación -Regularizar y mejorar el aprovechamiento.	-Desarrollo personal y académico. -Orientar	-Cambiar la condición de riesgo de "baja institucional" -Crear oportunidades -Superación de problemas institucionales.

	áreas de apoyo. -Estudiantes con alto rendimiento académico.				
11) Diagnóstico del tutorado	No	Sí	Sí	Sí	No
12) Asesoría curricular	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
13) Plan personal de tutoría	Sí	No	Sí	Sí	Sí
14) Seguimiento	No	Sí -Listas de asistencia - Registro de compromisos -Informe de estudiantes de bajo rendimiento.	Sí -Seguimiento individual.	Sí -Registros en bitácora durante y al final del semestre.	Sí -Entrevistas personales.
15) Canalización	Sí	Sí -A servicios escolares.	Sí -Invitación y firma de carta compromiso.	Sí -Orientación especializada.	Sí -Verbalmente.
16) Evaluación del tutorado por el tutor	No	Sí	No	Sí	Sí
17) Evaluación del tutor por el tutorado	No	No	No	Sí	No
18) Expediente del tutorado	Sí -Cárdex.	Sí -Recursos electrónicos. -Calificaciones, promedios y materias reprobadas.	Sí	Sí	Sí
19) Evaluación de la tutoría	Sí -Final del semestre. - Estudiantes con más de 3 reprobaciones.	No	Sí -Reuniones de cuerpo académico.	Sí -Reuniones de área. -Juntas de Cuerpos Académicos.	No
20) Relación tutoría/rendimiento académico	Sí -Disminución de estudiantes con 3 reprobaciones. -Mejor selección de carga académica.	Sí -No hay registros.	Sí	Sí - No existen registros . - Opinión de los PTC .	Sí -Motivación del estudiante.
21) Perfil del tutor	PTC - Técnicos de apoyo. Coordinadora -No hay perfil explícito.	PTC	PTC	PTC -Algunos docentes	PTC -Coordinador de tutoría.
22) Formación del tutor	Cursos generales institucionales.	Cursos generales institucionales.	Cursos generales institucionales.	Cursos generales institucionales.	Cursos generales institucionales.

## Anexo 2

### Instrumento de Investigación

#### **Cuestionario dirigido a Técnicos de apoyo, Docentes de tiempo completo (PTC) y Jefes de departamentos académicos.**

Con el objetivo de recabar información dentro de Universidad del Caribe, le pedimos que subraye las respuestas que mejor contesten a las siguientes preguntas:

1. Su departamento lleva a cabo un programa orientado a la detección de estudiantes en riesgo?

Si                      No                      Parcialmente

2. ¿Si es así, cómo lleva a cabo la actividad tutorial dentro de su departamento?

Individual              Grupal              Equipos

3. ¿Cuál es la cobertura de estudiantes en su departamento?

Todos                      Algunos                      La mayoría

4. ¿Cuántos alumnos integran su grupo de tutorados?

2 a 6                      7 a 15                      15 a 20

5. ¿De cuántas horas /semana esta conformada su actividad tutorial?

2 a 4                      4 a 6                      6 a 8

6. ¿Cuál es el porcentaje de docentes que participan en el programa de tutorías?

10 a 20 %                      30% a 50%                      50 a 70 %                      80 a 100%

7. ¿Qué estudiantes están considerados dentro del Programa de Tutorías?

Todos                      Rezagados                      Dotados                      Reprobados

8. ¿Cuál es la finalidad principal del programa de tutorías dentro de su programa académico?

Recuperación                      Permanencia                      Asesoría                      Orientación

9. ¿De qué manera identifica las necesidades de sus tutorados?

Entrevista                      Cuestionario                      Bitácora                      Apuntes

10. ¿Cómo se le da seguimiento a la actividad tutorial?

Formatos                      Bitácoras                      Ninguno

11. ¿Qué actividades se contemplan en el programa de tutorías?

Diseño de estrategias de estudio      Orientación psicológica      Asesoría académica      Otros

12. ¿Se establece un plan de trabajo para la actividad tutorial en su departamento?

Sí                      No

13. ¿Cuál es el procedimiento a seguir al detectar un tutorado con problemas que el tutor no puede resolver?

Se canaliza Ninguno

14. ¿Existe una evaluación de los actores del programa de tutorías?

Sí Parcialmente No

15. ¿Existe una evaluación a nivel institucional del programa de tutorías?

Sí Parcialmente No

16. ¿Cuáles han sido los resultados de la actividad tutorial?

Muy buenos Satisfactorios Regulares Nulos

17. ¿Cuál es perfil de los tutores que participan en el programa de tutorías?

Profesionista Docente Capacitado Docente Habilitado

18. ¿Cómo se determina los cursos de formación de tutores?

Institucionalmente Personalmente Ninguno

19. ¿Con qué frecuencia se capacita a los tutores en la institución?

Cada 6 meses Cada año Cuando se requiera Nunca

20. ¿Con qué recursos cuenta el tutor para integrar el plan de trabajo del tutorado?

Humanos Materiales Físicos Todos los anteriores Ninguno

21. ¿Con qué documentos institucionales cuenta para orientar su actividad tutorial dentro de la universidad?

Planes y Programas Reglamentos Expedientes Ninguno  
Todos los anteriores

### **Anexo 3**

#### **Encuesta dirigida a Técnicos de apoyo, Docentes de tiempo completo (PTC) y Jefes de departamentos académicos.**

Con el objetivo de recabar información de la actividad tutorial dentro de Universidad del Caribe, le pedimos que conteste las siguientes preguntas:

1. ¿Lleva Usted a cabo la actividad tutorial dentro de su departamento?
2. ¿Cuál es el porcentaje de cobertura de la actividad tutorial en su departamento?
3. ¿Cuántos alumnos integran su grupo de tutorados?
4. ¿De cuantas horas /semana esta conformada su actividad tutorial?
5. ¿Cuál es la forma de trabajo que caracteriza su actividad tutorial?
6. ¿De cuántos estudiantes esta integrado el grupo tutorado?
7. ¿Cuál es el porcentaje participación de docentes que participan en el programa de tutorías?
8. ¿Que estudiantes están considerados dentro del Programa de Tutorías?
9. ¿Cuál es la finalidad principal del programa de tutorías dentro de su programa académico?
10. ¿De que manera identifica las necesidades de sus tutorados?
11. ¿Cómo se le da seguimiento a la actividad tutorial?
12. ¿Que actividades se contemplan en le programa de tutorías?
13. ¿Se establece un plan de trabajo para la actividad tutorial en su departamento?
14. ¿Cuál es el procedimiento a seguir al detectar un tutorado con problemas que el tutor no puede resolver?
15. ¿Existe una evaluación de los actores del programa de tutorías?
16. ¿Existe una evaluación a nivel institucional del programa de tutorías?
17. ¿Cuáles han sido los resultados de la actividad tutorial?
18. ¿Cuál es perfil de los tutores que participan en el programa de tutorías?
19. ¿Cómo se determina los cursos de formación de tutores?
20. ¿Con qué frecuencia se capacita a los tutores en la institución?
21. ¿Con qué recursos cuenta el tutor para integrar el plan de trabajo del tutorado?
22. ¿Con qué documentos institucionales cuenta para orientar su actividad tutorial dentro de la universidad?

## **Anexo 4**

### **4. Entrevista Personal dirigida a Técnicos de apoyo, Docentes de tiempo completo (PTC) y Jefes de departamentos académicos.**

1. ¿Existe en su departamento algún programa de atención o apoyo a estudiantes dentro de su programa educativo?
2. ¿Me puede explicar en que consisten estas acciones o este programa?
3. ¿De qué manera se detectan a los estudiantes que requieren de este apoyo?
4. ¿Me puede decir quiénes son las personas que participan en esta labor?
5. ¿Con qué frecuencia se reúnen los estudiantes con su tutor?
6. ¿Me puede informar si se lleva acabo un seguimiento de los estudiantes que participan a lo largo del curso escolar?
7. ¿Existe alguna forma para medir el impacto del programa y sus resultados?
8. ¿Me puede explicar, cómo se capacita a los docentes para que cubran el perfil requerido para apoyar a los estudiantes?
9. ¿Cómo se determinan los criterios para decidir a que grupo de población de estudiantes será atendido?
10. ¿Con qué recursos materiales y humanos, cuenta el tutor para integrar el perfil del estudiante?
11. ¿Me podría decir cuál es el porcentaje de estudiantes del total de su matrícula actual, que están dentro de este programa?
12. ¿Existe alguna retroalimentación acerca de los resultados entre los diferentes programas?

## **Anexo 5**

### **Encuesta dirigida a los estudiantes de la Universidad del Caribe.**

Nos interesa mucho tu opinión por lo que te pedimos por favor, que leas con atención y contestes las siguientes preguntas relacionadas con la actividad tutorial académica disponible en tu programa educativo.

1. ¿Sé lleva a cabo la actividad tutorial dentro de tu programa educativo?
2. ¿Tienes asignado un tutor?
3. ¿Por qué razón se te asignó un tutor?
4. ¿Qué tipo de tutoría recibes?
5. ¿De cuántos alumnos esta integrado el grupo de estudiantes tutorados?
6. ¿Con qué frecuencia ves a tu tutor?
7. ¿Cuál es la forma de trabajo?
8. ¿De qué manera conoció tus necesidades tu tutor?
9. ¿Elaboraron un plan de trabajo?
10. ¿En qué consistió este plan de trabajo?
11. ¿Se le dio seguimiento a este plan de trabajo?
12. ¿Cómo te ha ayudado esta tutoría?
13. ¿Existe alguna forma de evaluar esta actividad?
14. ¿Consideras que tu tutor esta bien preparado para ayudarte en esta actividad?
15. ¿Consideras que haya algo que se deba mejorar?
16. ¿Cómo calificarías los resultados de tu tutoría?
17. ¿Qué consideras tú que debiera ser la tutoría?
18. ¿Qué podrías decir acerca de los recursos que usa el tutor para auxiliarte en esta labor?
19. ¿Qué piensas de los recursos que la universidad tiene disponibles para apoyarte a lo largo de tu vida académica dentro de la universidad ?
20. ¿Recibes retroalimentación por parte del tutor acerca de tu desempeño académico?
21. ¿Con qué frecuencia?
22. ¿Cómo te sientes con la ayuda del tutor para el diseño de tu trayectoria académica?
23. ¿Consideras que esta ayuda es crucial para una buena elección de asignaturas?
24. ¿Crees que lo hubieras hecho mejor sin su ayuda?
25. ¿Te gustaría tener un tutor el próximo semestre?