

La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica

The perception of students on the Academic Tutelage

Martha Esthela Gómez-Collado

Universidad Autónoma del Estado de México, México/

marthagomez_tutoria@yahoo.com.mx

Abstract: This article aims to show the results of the performance of three surveys among the students of the Faculty of Political and Social Sciences at three different moments, 2005, 2006 and 2009, to conduct a longitudinal study designed to show the students' perception on the Institutional Program of Academic Tutelage, currently developed in the Autonomous University of the State of Mexico. In order to carry out this endeavor, we have to define what tutelage is, as well as the objectives pursued, the actors involved in the program, its development and also produce a diagnosis that allows us to identify the advantages and disadvantages of applying ProInsTA, as well as implementing intervention strategies that foster quality tutelage of students in the three majors of the faculty.

Key words: Academic Tutelage Program, tutors, students, perception, surveys.

Resumen: Este artículo pretende mostrar los resultados de la aplicación de tres encuestas a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales en tres momentos diferentes, siendo éstos en 2005, 2006 y 2009 para realizar un estudio longitudinal que permita conocer la percepción de los alumnos sobre el Programa Institucional de Tutoría Académica, que se desarrolla actualmente en la Universidad Autónoma del Estado de México. Para hacer este trabajo se define lo que es una tutoría, los objetivos que persigue, los actores involucrados en el Programa y el desarrollo del mismo; también se elabora un diagnóstico para identificar las ventajas y desventajas de la aplicación del ProInsTA, así como instrumentar estrategias de intervención que propicien una tutoría de calidad a los estudiantes de las tres licenciaturas de la Facultad.

Palabras clave: Programa de Tutoría Académica, tutores, tutorados, percepción, encuestas.

Introducción

Desde hace mucho tiempo las diferentes instituciones de educación superior, ya sean universidades públicas o privadas tanto a nivel nacional como internacional, han incluido los programas tutoriales en sus planes de estudio. Cada una de estas instituciones de educación superior pretende, con ello, elevar el nivel educativo, así como dar atención personalizada a cada estudiante. Además, con este enfoque de aplicación de sistemas tutoriales se trata de fomentar en el alumno su capacidad crítica, reflexiva y propositiva, así como impulsar su creatividad en el desarrollo de trabajos académicos y fortalecer en ellos la responsabilidad y la ética profesional.

Estas instituciones educativas trabajan con programas tutoriales con diferentes perspectivas y estrategias de intervención, entre ellas se mencionan las áreas académicas, personales, profesionales, afectivas, asistenciales (como las médicas, psicológicas y de nutrición), por señalar las más importantes. Los programas de tutoría académica generalmente funcionan a través de dos modalidades: individual y grupal. Por ello, Rafael Sanz afirma que “en el enfoque del asesoramiento, el orientador centra su acción de manera práctica únicamente en el asesoramiento —individual y en grupos— a los estudiantes” (Sanz, 2001: 28). Esto es un complemento a la actividad docente.

El profesor-tutor ha sido y es un eslabón fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las funciones básicas son el asesoramiento, ayuda y orientación, las cuales tienen como objetivo esencial la formación integral de la persona. De tal suerte que Tedesco (Monge, 2009: 91) señala que “la educación ya no podrá estar dirigida a la transmisión de conocimientos y de informaciones, sino a desarrollar la capacidad de producirlos y de utilizarlos”, a partir de las necesidades de aprendizaje del estudiante.

Monge Crespo (2009) considera entonces que la figura del tutor cobra vital importancia, pues debe ser el eslabón para articular el nuevo modelo de enseñanza centrado en el alumno, a fin de promover y fomentar ciudadanos formados, autónomos y capaces de analizar críticamente los problemas que lo rodean, así como gestionar, resolver y transformar conflictos, capaces de buscar soluciones y asumir responsabilidades. “Es necesario atender al alumno en su dimensión personal, social y afectiva” (Monge, 2009: 120; Delgado, 2005).

Para el caso de la Universidad Autónoma del Estado de México se instrumentó el Programa Institucional de Tutoría Académica, con el propósito fundamental de asesorar y orientar académicamente a los estudiantes a fin de

disminuir la deserción y elevar el nivel de eficiencia terminal. Este programa funciona en todas las Facultades y Escuelas de la UAEM, y dentro de sus objetivos se encuentra brindar a los estudiantes la formación académica que complementa sus estudios por medio de apoyos académicos, tales como cursos remediales, talleres de habilidades, asesorías y su respectiva canalización —en su caso— al área médica, psicológica o de nutrición que corresponda.

Con esta idea, se elaboró el Programa de Tutoría Académica de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales en mayo de 2005 y fue actualizado tres años más tarde (aprobado por los HH. Consejos Académico y de Gobierno en mayo de 2008), el cual se desarrolla con tutores (profesores de tiempo completo en su mayoría), quienes atienden a grupos reducidos de alumnos con la misión de asesorarlos y orientarlos en la selección de sus unidades de aprendizaje para que lleven de la mejor manera su plan de estudios de cada licenciatura.

Qué se entiende por tutoría académica

Comúnmente se concibe a la tutoría como la actividad de proporcionar a los estudiantes las herramientas y ayuda necesarias para que cubran con éxito las metas académicas, personales y profesionales que se plantearon al ingresar a la universidad. También es una acción pedagógica que trata de favorecer las situaciones educativas para generar un modelo educativo que ayude al proceso de enseñanza-aprendizaje de manera individual y grupal. Además, es parte inherente del currículo donde integra conocimientos, procedimientos, valores y actitudes dirigidos a alumnos con capacidades e intereses concretos.

Concepción Monge define a la tutoría como:

La función inherente a la docencia, como acción eminentemente pedagógica dirigida a cada uno de los alumnos de manera individual, además de (sic) al grupo en general, presentando una finalidad muy concreta: mejorar el proceso educativo mediante acciones orientadas a facilitar la vida escolar de los estudiantes, en todos sus niveles educativos, teniendo en cuenta tanto los factores académicos como los personales o emocionales, todos ellos interactuando en su proceso de aprendizaje y en su desarrollo profesional y social (2009: 91).

Desde esta perspectiva, la tutoría académica adopta un papel fundamental en el proceso enseñanza-aprendizaje, ya que es parte de las actividades docentes de cualquier institución de educación superior preocupada por sus alumnos y por la calidad de los mismos. Entonces, la acción tutorial fomenta el desarrollo de habilidades que permiten el aprendizaje en la for-

mación profesional y también pueden influir en el desarrollo personal de los alumnos. Este hecho es de gran importancia en la vida personal y académica promoviendo así un buen desempeño profesional a futuro. En este sentido, “el tutor es y será el pivote fundamental en la nueva manera de entender el proceso de aprendizaje, desde la educación infantil a la universidad” (Monge, 2009: 101). La tutoría es considerada también como factor clave de la calidad de la enseñanza, y al ser un planteamiento de educación personalizada, la acción tutorial es parte de la función docente. “En el enfoque del nuevo currículo la función tutorial es no sólo un elemento inherente a la función educativa, sino parte esencial del desarrollo curricular” (Monge, 2009: 118).

La acción tutorial es entendida como una relación de ayuda que acompaña y orienta al alumno, porque implica que el tutorado reciba aportaciones positivas de su tutor, promueve además escuchar las palabras, los sentimientos, los pensamientos y los estados de ánimo de la persona para facilitarle el proceso de autoconocimiento. En esta relación no se aconseja, impone, juzga corrige, interroga ni se controla. “El alumno es siempre el protagonista de su propio crecimiento y maduración personal” (Longás, 2007: 137). Esto implica que la tutoría lleva un seguimiento de los procesos individuales y grupales para asegurar una verdadera atención y acción personalizada.

Por su parte, López Urquízar (1999: 149) explica que el tutor, como el docente, atiende a un grupo reducido de tutorados en aspectos individuales y grupales, los impulsa para adoptar posturas positivas ante la vida y conocer el medio donde se desenvuelven para evitar algún tipo de fracaso, ya sea profesional o personal.

Zabalza expresa que:

[...] la tutoría ha pasado a formar parte de la idea generalizada de que enseñar no es sólo explicar unos contenidos, sino dirigir el proceso de formación de nuestros alumnos. Y en este sentido, todos los profesores somos formadores y ejercemos esa tutoría (una especie de acompañamiento y guía del proceso de formación) de nuestros alumnos [...] (Monge, 2009: 95).

Para que la tutoría logre ser efectiva debe realizarse de manera planeada, con base en las necesidades particulares del alumno, ya que los objetivos de estos programas de intervención son prevenir dificultades de aprendizaje y adaptación al ambiente escolar, desarrollar hábitos de estudio e intereses en el alumno.

Diferencia entre tutoría, mentoría, *coaching*, orientación y asesoramiento

Al hablar de tutoría, es fundamental mencionar lo que significa la mentoría. García Jiménez (Sanz, 2009: 97) la define como “una modalidad de intervención educativa bien asentada y reconocida en la cultura y en las instituciones educativas anglosajonas pero todavía es poco conocida fuera de ellas”. La mentoría se desarrolla generalmente bajo los criterios de un enfoque de intervención por programas, para tratar de mejorar las habilidades o competencias académicas, personales y profesionales de estudiantes en riesgo en su primer año de ingreso a licenciatura, en transición cuando se incorporan a la vida laboral, en minorías sociales (económica, política y culturalmente) desfavorecidas o de exclusión social, entre otros.

Añade que la mentoría “es un proceso de construcción —del que se beneficia el propio mentor— que permite ayudar al desarrollo del estudiante” (Sanz, 2009: 98). La mentoría era utilizada antiguamente para enseñar a un discípulo los conocimientos que su maestro o mentor le transmitía a lo largo de muchos años de relación y bajo principios concretos; actualmente esta figura es poco utilizada en las instituciones de educación superior.

El *coaching* es un proceso interactivo a través del cual un *coach* (entrenador) asiste al *coachee* (cliente que recibe al *coaching*) para obtener lo mejor de sí mismo. El *coach* ayuda a la persona a alcanzar ciertos objetivos fijados, utilizando sus propios recursos y habilidades de la forma más eficaz.¹ La idea del *coaching* es que el entrenador cuenta con la mayor y mejor información acerca de la persona a asesorar, en este caso sería al estudiante, para resolver los problemas o conflictos. Por eso, él no *enseña*, solamente ayuda a lograr un aprendizaje del alumno asesorado. Requiere de cinco pasos: *la observación, toma de conciencia, determinación de objetivos, actuación y medición*. Algunas críticas a este procedimiento se refieren a que no está basado metodológicamente ni académicamente en un plan científico y de investigación, por ello se le considera superficial e inútil a largo plazo. Su empleo se inició en los deportes y luego se extendió al mundo de los negocios, hasta pasar por algunos sistemas educativos, principalmente en Estados Unidos.

Por su parte, Rafael Sanz (2001: 26) dice que la orientación es una “función propia de la tarea que se lleva a cabo en la clase”. A partir de la década de 1950, la orientación escolar aparece sesgada hacia la atención individualizada y las problemáticas de aprendizaje. La orientación como proceso de enseñan-

1 Véase: <http://definicion.de/coaching/> [consultada: 16 de diciembre de 2009.]

za favorece los mecanismos de apropiación de los contenidos del aprendizaje tanto individual como grupal y comienza a ser una función propia del equipo docente y de los objetivos y estrategias pedagógicas en el aula y en la escuela (Krichesky, 2006: 50).

En cuanto al asesoramiento, la premisa fundamental del asesoramiento individual es que la conducta es reforzada o debilitada por sus consecuencias o resultados. “El objetivo final de cualquier contrato de contingencia es ayudar a un estudiante que pueda aprender a gestionar su propia conducta a través de contratos fijados por él mismo” (Sanz, 2001: 109). En otras palabras, es llegar con los tutorados a acuerdos y compromisos durante el semestre en estudio para que logren las calificaciones y el promedio planeado con sus tutores. Este compromiso es individual y ayuda a que el tutorado mantenga un cierto nivel de exigencia en el estudio de sus unidades de aprendizaje.

El asesoramiento grupal es interesante como procedimiento de intervención para satisfacer las necesidades de los estudiantes como usuarios principales de los orientadores. El asesoramiento en grupos reducidos constituye una experiencia educativa única en la que los estudiantes trabajan para explorar sus ideas, actitudes, sentimientos y conductas, especialmente las relacionadas con su desarrollo personal y progreso académico (Sanz, 2001: 111).

La diferencia entre la tutoría, la mentoría, el *coaching*, la orientación o el asesoramiento como instrumentos de ayuda profesional y personal se observa en el modo de concepción que se establece entre ellos y el papel que desempeñan. Entonces, la tutoría se centra básicamente por ser guía y dar asesoramiento académico del estudiante, además profundiza en su formación científica y en los procesos de orientación del desarrollo profesional y personal. “La tutoría es la acción nuclear de la función docente y está profesionalizada, la desarrolla un profesor o servicio universitario” (Sanz, 2009: 106). Con esta idea, Rafael Sanz (2009: 13) afirma que los profesores universitarios tenemos dos tareas básicas: “una es la investigación y otra es la docencia”.

En cuanto a la investigación quedan muy claras y definidas las acciones a realizar, pero en la docencia los profesores generalmente sólo tenemos concebida la parte presencial ante el grupo; es decir, se tienen ciertos grupos y horarios para impartirles clases en donde se les da el contenido científico de las materias, explicando a los alumnos los objetivos que persigue el curso, los contenidos a desarrollar, la metodología por manejar durante el curso, las dinámicas en clase, así como la forma de evaluar la asignatura y la bibliografía correspondiente, esto es, se distribuye el programa, se explica y después se aplica.

Sin embargo, con estas acciones están dejando fuera las tareas propias de su función como tutor, de tal suerte que se debe incluir la actividad tutorial. Esto no quiere decir que sean dos actividades separadas, por el contrario, se complementan, pues “ser un buen docente es ser un buen profesor y un buen tutor, uniendo estrechamente los tiempos y objetivos que perseguimos en clase y el despacho” (Sanz, 2009: 14). En este sentido, Arnaiz e Isús (2008: 10) sostienen que “la tutoría y la orientación formará parte de la función docente. Corresponde a los centros educativos la coordinación de estas actividades, cada grupo de alumnos tendrá un profesor- tutor”. Si todos los profesores de las instituciones de educación superior efectuáramos esta actividad conjunta de ser profesor y tutor, quizás el grado de aprovechamiento sería mejor para el alumno y se vería reflejado también en el bajo índice de deserción escolar y mayor eficiencia terminal, la cual es el objetivo modular del ProInsTA.

Los programas tutoriales en las instituciones de educación superior

Es importante conocer que el propósito educativo de las Instituciones de Educación Superior (IES) es complementar la formación de los estudiantes, asegurando una adecuada inserción en el medio académico y propiciar su progreso satisfactorio en los estudios. De tal suerte que puedan desarrollar los valores, hábitos y las actitudes que la sociedad demanda de ellos como ciudadanos y profesionistas; también que incrementen la probabilidad de tener éxito en sus estudios y de apoyar la educación en valores, pues todos los profesores tenemos la responsabilidad de hacerlo y más en programas de acción tutorial.

Una de las características deseables para las IES es:

La flexibilidad curricular; el abordaje interdisciplinario de los problemas; la actualización permanente de los programas educativos; la incorporación de nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje, que propicien una adecuada relación entre teoría y práctica; la promoción de creatividad y del espíritu de iniciativa; el desarrollo integral de las capacidades cognoscitivas y afectivas; el fomento del espíritu crítico y del sentido de responsabilidad social; la formación en valores que sustenten una sociedad más democrática y con mayor equidad social; la cooperación interinstitucional y la formación de alumnos en varias instituciones... (ANUIES, 2002: 30).

Desde el punto de vista educativo, es muy importante conocer los criterios de los estudiantes, sus razonamientos, dudas, opiniones, puntos de vista, así como sus temores, porque solamente sabiendo cómo piensa cada uno se puede contribuir a su formación. Conocer las deficiencias de muchos alum-

nos hace indispensable la instrumentación de programas tutoriales en las IES públicas, tanto mexicanas como del extranjero. Por lo general, dichas deficiencias son: desorganización personal, poca socialización de los alumnos y conductas negativas en el desarrollo de su carrera profesional.

En este sentido, Alejandra Romo sostiene que el Programa de Desarrollo Integral de los alumnos tiene como objetivo: “Apoyar a los alumnos del SES, con programas de tutoría y desarrollo integral, diseñados e implementados por las IES, de suerte que una elevada proporción de ellos culmine sus estudios en el plazo previsto y logre los objetivos de formación establecidos en los planes y programas de estudio” (2005: 13).

Por ello las tutorías académicas deben crear una cultura en la cual el estudiante participe activamente en el proceso educativo, generando y aplicando el conocimiento, desarrollando para tal efecto habilidades, destrezas, actitudes y valores. De esta manera, es necesaria una relación dialógica entre profesor y alumno, pues ahora se sitúa en el centro del proceso enseñanza-aprendizaje al estudiante, quien con la orientación del tutor elige las unidades de aprendizaje, su diseño curricular y el tiempo de su formación profesional. De acuerdo con los indicadores que el programa ha incluido se encuentran: promover cursos de inducción a la universidad; acciones de apoyo psicológico; cursos de desarrollo de habilidades de estudio y trabajo, de ortografía y redacción; cursos remediales; información sobre obtención de becas; información sobre la bolsa de trabajo, información sobre movilidad estudiantil, entre las más importantes.

Por lo tanto, la educación integral es una construcción compleja. Según Edgar Morin (1999:16), “debe promover una ‘inteligencia general’ apta para referirse, de manera multidimensional, a lo complejo, al contexto en una concepción global”. Entonces la tutoría académica se ha dirigido a comprender al estudiante desde diferentes ópticas y dimensiones, tratando de realizar actividades de orientación y asesoría. Esto ha provocado también que el desarrollo disciplinario de las ciencias “no ha aportado solamente las ventajas de la división del trabajo; también ha aportado los inconvenientes de la súper especialización, la separación y la parcelación del saber” (Morin, 1999: 57).

Antecedentes y evolución del programa en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de 2001 a 2010

El Programa de Tutoría Académica de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales fue elaborado en el año 2001, cuando nace como un proyecto institu-

cional que se estableció en todas las escuelas y facultades de la Universidad Autónoma del Estado de México. Su peculiaridad inicial era ser de carácter voluntario y se llevó a cabo de esta manera hasta el año 2004. Con esta característica, el ProInsTA operó bajo la modalidad de un programa voluntario para la generación 2001-2006 con 12 tutores, profesores de tiempo completo, a quienes se les asignó un promedio de 15 alumnos de las tres licenciaturas (Ciencias Políticas y Administración Pública, Comunicación y Sociología) y atenderían a los que así lo solicitaran. Asimismo, se llevaba el seguimiento académico de los tutorados asignados.

Para la generación 2002-2007 se contaba con ocho tutores de tiempo completo que atendían en promedio a 20 alumnos bajo el mismo esquema voluntario. En la generación 2003-2008 se tenían 12 tutores para atender un aproximado de 15 tutorados. Todos estos tutores debían capacitarse para fungir como tales; hasta dicho momento el plan de estudios vigente era el rígido.

Después de esta primera experiencia, con la instrumentación del plan de estudios flexible en 2004, surge la necesidad de elaborar un programa más completo en el que se incluyeron cuatro dimensiones básicas para la atención integral del estudiante, es decir, “la dimensión informativa en torno al modelo curricular, la disciplinaria, la ética y la afectiva” (Programa de Tutoría Académica del Plan Flexible de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 2008: 3).

Esto tuvo la finalidad de responder a las necesidades de quienes ingresaron en septiembre de 2004. La obligatoriedad fue una de las características del nuevo programa tutorial, pero los H.H. Consejos Académico y de Gobierno de la Facultad (máximos órganos de autoridad) aprobaron unánimemente su aplicación hasta mayo de 2005. Al iniciar 2004, los planes de estudios se cambiaron al sistema flexible, incorporando un grupo de 20 tutores de tiempo completo para atender a 170 estudiantes de las tres licenciaturas. El esquema de operación se modificó porque los tutores tenían que conocer el plan de estudios flexible de la licenciatura a la que asesoraban y la asignación se limitó a grupos reducidos de alumnos, con la misión de asesorarlos y orientarlos en la selección de las unidades de aprendizaje para que llevaran de la mejor manera su plan de estudios flexible, según la licenciatura que estaban cursando.

Para 2005, se consideraron 17 tutores que en su mayoría son de tiempo completo y se recurrió a cinco tutores de asignatura para cubrir el ingreso de 170 alumnos. En 2006 se contó con 16 tutores de tiempo y asignatura para una demanda de 167 estudiantes. Al iniciar 2007, se tenían 17 tutores tanto de tiempo completo como de asignatura para satisfacer las necesidades de

una matrícula de 172 estudiantes. Para 2008, se contaba con 14 tutores, en su mayoría, de tiempo completo y dos tutoras de asignatura para atender a 170 alumnos de las tres licenciaturas que ofrece la facultad. En 2009 se tenía un total de 60 tutores de las tres carreras (de los cuales 48 son de tiempo completo, 2 de medio tiempo, 2 técnicos académicos y 8 de asignatura) para atender una demanda de 210 alumnos matriculados. Finalmente, en 2010, se cuenta con 66 tutores para atender una demanda de 210 estudiantes más, de las tres licenciaturas. El incremento en la matrícula se debe a que en la licenciatura de Ciencias Políticas y Administración Pública se amplió la oferta educativa a 110 estudiantes, pues en años anteriores solamente se aceptaban 70. La tutoría es vista como un auxiliar en los hábitos de estudio y disciplina en el trabajo, ya que la práctica universitaria tiende a dar gran libertad a los estudiantes dentro de planes de estudio flexibles y con una mínima seriación entre cursos.

La función principal del tutor es ser reflexivo para propiciar en el alumno la mejor toma de decisiones y acciones, respecto a su formación profesional y personal. La tutoría académica se convierte en parte fundamental del modelo educativo; esto favorece el logro de los objetivos académicos y contribuye a la adaptación del alumno al ambiente universitario, al fortalecimiento de sus habilidades de estudio y de trabajo, así como a desarrollar los aspectos afectivo, de confianza y de identidad de los estudiantes en relación con el medio ambiente que los rodea, además de apoyar su formación de valores profesionales y personales.

El respaldo de los tutores para desempeñar su función se encuentra principalmente en las áreas académicas y administrativas de la Facultad, así como en diversas instancias universitarias como: el Centro Juvenil Universitario, el Centro de Investigación en Ciencias Médicas (incluye nutrición), el Centro de Investigación y Servicios en Psicología, entre otros. Estos apoyos se proyectarán en los resultados al abatir los índices de reprobación y rezago escolar, así como en la disminución del abandono de sus estudios en el primer año de ingreso y elevar la eficiencia terminal.

El diseño del Programa de Tutoría Académica incluye objetivos muy claros, los cuales pretenden consolidar una oferta educativa de calidad encaminados a mejorar cualitativamente el servicio que se brinda a los estudiantes. Este es un asunto complejo en el que influyen múltiples aspectos de la organización universitaria en su conjunto, tales como el nivel de formación y profesionalización de los docentes, la manera como se organiza el trabajo académico, la pertinencia y la actualización del currículo, los recursos materiales y administrativos, además de las características propias de los estudiantes.

En este marco, el Programa de Tutoría Académica pretende tener un efecto positivo en la resolución de los aspectos antes indicados, pero, sobre todo, en la formación integral de los estudiantes, porque además de orientarse al desarrollo de la esfera disciplinaria, se tenderá siempre a la formación con carácter integral que contempla el impulso y promoción de las esferas informativa, afectiva, ética y disciplinaria.

La instrumentación de estos objetivos se basa en que los tutorados requieren la asesoría y orientación permanente desde el inicio de su licenciatura hasta su conclusión. Para cumplir estos objetivos es necesario mantener a los tutores permanentemente actualizados, con la finalidad de que les brinden información actualizada y logren mayores beneficios de su plan de estudios flexible.

Actualmente, la educación universitaria ha evolucionado de tal manera que se desarrolla en contextos globales y sujeta a cambios constantes, en los cuales las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) juegan un papel muy importante al ser una herramienta indispensable en el proceso enseñanza-aprendizaje. Al Programa Institucional de Tutoría Académica en la Universidad Autónoma del Estado de México se ha incorporado un sistema automatizado que utiliza TIC's como una herramienta para fortalecer los procesos de tutoría. Dicha incorporación permite afrontar los retos por venir en la educación superior.

En 2005 la Secretaría de Docencia diseñó este programa para agilizar el registro de tutorías grupales e individuales, a través de un instrumento basado en las nuevas tecnologías en informática, para que garanticen contar con información básica necesaria de los tutorados y también de los tutores, por cada una de las diferentes licenciaturas de los Organismos Académicos y Centros Universitarios que conforman la institución.

El aporte de las TIC's en la tutoría académica es romper con los obstáculos de espacio, tiempo y la forma en la que se presenta el intercambio de información (puede ser formal e informal), así como la disminución de las etiquetas sociales. Sin embargo, el reto de las TIC's en la tutoría es generar un ambiente de confianza en la relación tutorial, ello se logrará en la medida en la que sea frecuente la comunicación entre tutores y tutorados, y se asuma ese espacio de comunicación con responsabilidad. El sistema pretende apoyar la atención oportuna, orientación y asesoría académica de los tutorados, ya que el propio sistema cuenta con una base de datos en cuanto al examen de selección de su licenciatura, así como con gráficas que determinan el nivel en donde se encuentra el tutorado respecto del promedio más alto de cada materia evaluada. Asimismo, registra las reuniones de tutoría, ya sean de tipo grupal

o individual; se establecen compromisos tanto de tutores como de tutorados a fin de reforzar la atención del alumno y garantizar el rescate académico incrementando su aprovechamiento, abatir la reprobación, el rezago escolar y estimular la conclusión de sus estudios hasta la titulación del tutorado.

Para lograr esto, se requiere empezar a trabajar desde los cuerpos académicos, las academias, los talleres de investigación, seminarios de titulación; así como canalizar a los tutorados a las áreas médicas, de nutrición, psicológicas que se consideren pertinentes según sea el caso.

Las acciones tutoriales deben ofrecerse dentro de los diferentes contextos universitarios, atendiendo a las características particulares de cada alumno, en términos de estricta confidencialidad y respeto. Por esta razón, el tutor debe tener un conocimiento básico sobre la disciplina o área de conocimiento en la que está inmerso el estudiante, de la organización y normas de la institución, del plan de estudios de la carrera, de las dificultades académicas más comunes de la comunidad estudiantil, así como de las actividades y recursos disponibles en la Facultad para apoyar la regularización académica de los alumnos y favorecer su desempeño escolar.

Para el caso del SITAUAEDEX, en la primera fase del programa se ha capacitado a los tutores a través de cursos (básico, intermedio y avanzado), así como de seminarios, talleres y diplomados. Se han organizado expedientes de los tutorados en archivos ex profeso; en la Facultad ya se dispone de una sala para tutores con la información resguardada en archiveros. Con la aplicación del SITAUAEDEX se pretende, en un segundo momento, atender el rendimiento académico de cada tutorado a través del seguimiento de las unidades de aprendizaje que lleven en cada periodo desde el inicio de su licenciatura hasta la conclusión, fortalecer la relación docente-tutor, es decir, orientar y asesorar en la trayectoria académica del tutorado con el propósito de disminuir los índices de rezago estudiantil analizando caso por caso, así como la situación que se presente por deserción de sus estudios para ofrecerle alternativas de solución; con esto se pretende lograr la eficiencia terminal.

En la tercera etapa, el objetivo es llegar a realizar trabajo colegiado por medio de academias, cuerpos académicos, líneas de generación y aplicación del conocimiento. Es necesaria la revisión y organización de contenidos de las unidades de aprendizaje para que sean acordes con los objetivos de las diferentes licenciaturas. Se trata de generar alternativas tendientes a desarrollar en el estudiante el aprendizaje autónomo, seleccionando material de lectura apropiado, textos específicos, antologías, material didáctico, ejercicios, entre otros. Con lo anterior se podrá impulsar el trabajo estudiantil fortaleciendo

su direccionamiento, seguimiento y la interacción tutor-tutorado, a través de reuniones grupales e individuales, basadas en el empleo del SITAUAEDEX.

En la práctica estudiantil, impulsar el aprendizaje autónomo tendrá que incidir en intereses, actitudes y aptitudes de los estudiantes para fomentar y fortalecer hábitos de lectura, uso de métodos y técnicas de estudio. En la práctica docente es necesario impulsar la formación académica (disciplinaria y pedagógica) de los docentes y tutores para reactivar su interés y actitud hacia la enseñanza y formación basada en métodos y técnicas. Todo esto con el propósito de lograr un trabajo colegiado que permee en la educación superior universitaria para que el esfuerzo y la dedicación den frutos positivos en la universidad.

La incorporación de las TIC's a las actividades de tutoría permite la posibilidad de intercambio de información y flexibilización de tiempos y horarios, pues la "conciencia en el espacio y tiempo de tutor y tutorado" se modificará cuando se haya generalizado el uso del SITAUAEDEX.

Sin embargo, la incorporación del sistema automatizado no tiene como meta "desaparecer" por completo la relación cara a cara entre tutorados y tutores, sólo es un medio que permite a éstos recopilar información para tomar decisiones, elaborar un plan de trabajo o generar informes de manera sencilla. Para los tutorados representa un espacio donde pueden dialogar con su tutor; a través del correo electrónico interno, pueden concertar una cita o bien, preguntarle sobre algún tópico en particular.

Sin embargo, como todo nuevo proyecto no está exento de incorporarle mejoras al sistema; esto se logrará con el uso continuo y las aportaciones de los usuarios (tutores y tutorados).

Para diseñar un Plan de Acción Tutorial

Para iniciar con la actividad tutorial, Delgado (2005) propone que sea mediante de una buena actitud, principalmente con una adecuada disposición para atender a los alumnos y demostrar que el profesor es una persona dispuesta a asumir el reto de ser tutor. Además, hay que demostrarles a los estudiantes que las actividades tutoriales responden a sus intereses, lo cual supone una motivación añadida y ahorro de tiempo, recursos y esfuerzos.

Para realizar un Plan de Acción Tutorial es necesario considerar diversos aspectos como: en el momento de *ingresar* a la universidad, es bueno aplicar un plan de bienvenida para obtener una adecuada integración a la vida estudiantil universitaria. Este plan debe contener aspectos como: información

sobre los servicios que ofrece la facultad y la universidad, las autoridades que integran la facultad y sus principales funciones, las características del Plan de Estudios, la conformación de su trayectoria académica, el funcionamiento de las unidades de aprendizaje, información sobre becas y ayudas al estudiante, los servicios médicos y asistenciales de la institución, el mercado de trabajo, entre otros. Además, cursos de orientación sobre temas transversales de su carrera: computación, inglés, métodos y técnicas de estudio, redacción y presentación de trabajos de investigación.

Durante el *desarrollo* de los estudios, los alumnos podrán profundizar sobre aspectos de su desarrollo académico en cuanto a la elección de su área de acentuación, de su servicio social y prácticas profesionales, y sobre todo del área de investigación que quieran estudiar para realizar su trabajo de investigación final, sea cual fuere su modalidad de titulación.

En la *finalización* de sus estudios, los alumnos serán orientados para pensar en algún posgrado, efectuar alguna práctica relacionada con su licenciatura, sobre algunas técnicas de solicitud de empleo (entrevista de trabajo, elaboración de currículum, cartas de presentación, etcétera), bolsa de trabajo, becas de investigación, estudios en el extranjero y aspectos relevantes de la formación profesional.

Dentro de la planificación para elaborar el documento se deben considerar los siguientes aspectos: el listado de profesores-tutores que van a desempeñar la función; el coordinador del programa y sus funciones; el listado de alumnos por licenciatura que van a ser asignados a cada tutor; considerar algunos otros profesores o áreas que servirán de vinculación o apoyo al plan; establecer reuniones grupales e individuales que se tendrán con los tutorados y evaluar el plan desde sus inicios, su desarrollo y culminación. Para el diseño de éste es importante considerar las necesidades y los objetivos que deberán responder a las dimensiones personales, académicas y profesionales de los estudiantes, así como lograr aprendizajes concretos, desarrollo de competencias, mejora de habilidades, adquisición y desarrollo de actitudes y valores.

Estos contenidos no se caracterizan por ser curriculares, es decir, no cuentan con valor crediticio, pero su relevancia se halla en el carácter orientativo de los temas, ya que los tres ámbitos están totalmente relacionados en cuanto a las capacidades o valores de los estudiantes, la elección de su trayectoria académica que beneficia su vida profesional y laboral.

Finalmente, es necesario considerar los recursos con los que se cuenta para desarrollar este plan. Dichos recursos pueden ser de carácter humano, financiero, material y de servicios o técnicos.

La implementación del plan se lleva a cabo a través de reuniones de trabajo ya sea del coordinador con los tutores, de los tutores entre sí y de los tutores con sus tutorados para tratar asuntos relacionados con el inicio, seguimiento y evaluación del plan, para que los tutores efectúen sus reuniones grupales e individuales. Toda puesta en marcha del Plan de Acción Tutorial (PAT) tiene que ser evaluada para conocer si se cumplieron los objetivos establecidos en la planeación de la actividad. Por ello, Delgado afirma que “la evaluación nos va a permitir obtener datos para la toma de decisiones sobre su mejora” (Sanz, 2009: 96). Además, propone que la evaluación del PAT se realice en tres momentos diferentes: al inicio del proceso, en el desarrollo y al final del mismo. La evaluación cumple con la importante función de control, que Longás describe como “una de las funciones básicas de todo proceso de gestión y también como el modo de rendir cuentas a los interesados, una responsabilidad ineludible en educación” (2007: 110). Añade que “la evaluación de la acción tutorial se justifica en el mismo momento en que se diseña en forma de plan para incidir sobre un determinado contexto y se desea comprobar su utilidad y eficacia”. Comúnmente, se utiliza la evaluación de la acción tutorial para comprobar si se están satisfaciendo las necesidades de los estudiantes, para mejorar el plan de acción diseñado, así como facilitar su aprendizaje y mejorar la toma de decisiones.

Al hablar de los indicadores de la tutoría en la calidad universitaria, Ángel Lázaro afirma que “el valor de un indicador no es su significación aislada, sino su participación en el sistema global de indicadores al que pertenece” (Michavila, 2003: 114). Es difícil evaluar un proceso porque generalmente consideramos el resultado para medir la calidad de la educación. Los planes de acción tutorial que mejor funcionan son aquellos que responden a necesidades y problemáticas concretas detectadas previamente en un estudio diagnóstico, que, para este caso, se efectuó en la facultad.

Objetivo y metodología utilizada

El objetivo general de la aplicación de las tres encuestas es conocer la percepción de los tutorados sobre la manera en que los tutores les proporcionan asesoría, orientación y apoyo, en su desarrollo académico, profesional y personal, así como conocer si el tutor les brinda la información necesaria para su adaptación al contexto universitario.

La metodología que se plantea en el artículo responde al método descriptivo. Hernández Sampieri (1998: 60) explica al respecto: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, gru-

pos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”, porque este tipo de investigaciones busca medir o evaluar diferentes componentes, para el análisis del Programa de Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México. Desde la perspectiva científica, describir es medir. Por ello se eligió una serie de conceptos a medir y que pueden adquirir distintos valores; sus resultados sirvieron para describir el análisis realizado.

La técnica para hacer las tres mediciones en los meses de junio de 2005, noviembre de 2006 y mayo de 2009 fue la misma, es decir, a través de la aplicación de cuestionarios (Padua; 1987) a todos los alumnos de la facultad sin seleccionar previamente ningún tipo de característica que discriminara o excluyera a cualquier estudiante, esto fue un censo en cada aplicación. Sin embargo, la respuesta fue variable ya que en 2005 el 82.2% contestó la encuesta; en 2006 respondió el 86.3% y para el año 2009, el 90%. Se efectuó un estudio longitudinal sobre la percepción que tienen los tutorados respecto al Programa de Tutoría Académica y cómo ha ido cambiando esta apreciación y experiencia de los estudiantes.

La contabilización y captura de los datos se llevó a cabo en el procesador de datos SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 17.0, en el que no se observaron errores; lo anterior nos permite una interpretación consistente de los resultados. El instrumento empleado (cuestionario) tuvo diferente número de preguntas en las tres mediciones. Sin embargo, solamente se presentarán las mismas variables que se pudieron obtener para sacar resultados concretos. Véase el cuadro 1 al final de este documento.²

Se observa que en las encuestas aplicadas en 2005, 2006 y 2009 respecto al género de los encuestados, las tres mediciones apuntan a que las mujeres son las que participaron más en la aplicación del cuestionario, mientras que los hombres participan menos en este tipo de mediciones.

Además, en cuanto a la licenciatura se mantienen constantes los porcentajes que indican que los alumnos de la carrera de Ciencias Políticas y Administración Pública intervienen con mayor entusiasmo a diferencia de los estudiantes de la licenciatura en Comunicación, a pesar de que en las tres mediciones se contaba con un número de matrícula igual entre las dos licenciaturas; a diferencia de la licenciatura en Sociología, cuya matrícula corresponde al 43% aproximadamente de las dos carreras ya citadas. Por eso la colaboración de los estudiantes de Sociología es menor: 15% en promedio.

2 El lector podrá encontrar todos los cuadros en un anexo al final del presente documento (N. del E.)

En cuanto a la aplicación de las encuestas en materia de modalidad de acción, al iniciar el Programa Institucional de Tutoría Académica en la facultad, en el año 2001, tenía carácter voluntario para los estudiantes; sin embargo, los tutores llevábamos el seguimiento académico de ellos. Para el año 2004, el programa se torna obligatorio en virtud de tratar de acercar al tutorado al nuevo plan de estudios flexible que se planteó para hacer el seguimiento de sus unidades de aprendizaje. En este sentido, la primera encuesta muestra que participaron más los alumnos del plan de estudios rígido que del flexible, porque la mayoría pertenecía al plan de estudios anterior. Para las mediciones de 2006 y 2009 los alumnos que contestaron los cuestionarios en su totalidad corresponden al plan de estudios flexible, es decir, el ProInsTA es ya obligatorio (véase cuadro 2).

En relación con los temas tratados en reuniones de tutoría, los tutorados señalan que entre el 72.6 y el 62.4%, del porcentaje más alto y el más bajo, abordan cuestiones académicas solamente. Este es el porcentaje más alto en todas las mediciones, lo cual explica claramente que tanto tutores como tutorados se avocan a cumplir con los objetivos esenciales del programa. Respecto a temas tratados tanto académicos como personales ocupa un segundo lugar para las tres mediciones, ya que mantienen un promedio del 28.5%, lo cual indica que los tutorados están abiertos a que su tutor les asesore y oriente tanto en aspectos académicos como personales. Como se observa en el cuadro 2, los aspectos personales ocupan el último lugar debido a que no todos los tutorados sienten confianza de manifestarle a su tutor situaciones de carácter privado y se mantienen al margen en este sentido. La tendencia a no contestar va aumentando de las mediciones de 2005 y 2006 respecto a 2009 (véase cuadro 3).

En el cuadro 3 se observa que en las tres mediciones los alumnos prefieren que su tutor los apoye académicamente, en un segundo plano que lo haga en la resolución de sus problemas académicos y personales, y en tercero, que el tutor sea un enlace con otras áreas académicas para su canalización y apoyo. El aspecto afectivo queda muy relegado, es decir, es irrelevante, ya que en promedio el 4% de los tutorados (resultado de las tres mediciones) así lo considera.

En general, podemos afirmar que los tutores conocen bien la labor que deben desempeñar al brindar al tutorado apoyo académico, gestión, resolución y transformación de conflictos (véase cuadro 4).

Los encuestados opinan que la asesoría y orientación que les brinda su tutor siempre y casi siempre son adecuadas porque se enfoca a tocar temas de carácter académico en su mayoría. Como contraste a estas respuestas, el resultado de las tres mediciones se ve reflejado en que los tutorados consideran

que en ocasiones es adecuada; y en un porcentaje entre el 1.8% de la medición y el 6.3% del año 2009 afirman que nunca son adecuadas las asesorías y orientación que reciben de su tutor. Estos resultados demuestran que su tutor está dejando de cumplir con sus obligaciones y papel fundamental, y que es necesaria una capacitación más profunda para ofrecer una mejor atención al tutorado y cambiar esta percepción negativa del tutorado en relación con su tutor (véase cuadro 5).

Los estudiantes consideran como indicador de las tres mediciones que los resultados obtenidos por asistir a la tutoría han sido excelentes y buenos; en promedio así lo manifiesta el 85% de los entrevistados. Mientras tanto, 14% señala haber obtenido tanto malos como pésimos resultados por acudir a las tutorías. Este porcentaje es bastante alto, puesto que la función primordial de un tutor es brindarle al alumno una atención personalizada, apoyar sus estudios de tal manera que se formen estudiantes críticos, reflexivos, analíticos, propositivos y creativos, con valores éticos y morales, y los apliquen a lo largo de su vida. Si esto no funciona, entonces se tiene que pensar en un cambio de acciones tutoriales para que el alumno modifique su postura y percepción sobre el programa (véase cuadro 6).

De esta variable solamente se tienen dos mediciones que corresponden básicamente a los alumnos del plan de estudios flexible y que se aplica de manera obligatoria. Los resultados que arrojaron fueron que el 80% en promedio afirma que su tutor cuenta con los conocimientos adecuados para asesorarlos, orientarlos y guiarlos a lo largo de su licenciatura, ya que los tutores pertenecen a la carrera en la cual los tutorados están inscritos. El porcentaje restante, aproximadamente 19%, contestó que su tutor carece de los conocimientos mínimos necesarios para desempeñar su función como tal. Este es otro de los elementos negativos del programa, pues es necesario capacitar a los tutores para que cumplan adecuadamente con su rol al cual se comprometieron dentro de las acciones tutoriales.

El medio de comunicación que emplean los tutores para mantener contacto con sus tutorados es variable, como lo muestra el cuadro 7, porque se observa que casi la mitad de los encuestados afirma que es a través del Sistema Inteligente de Tutoría Académica (SITA) y/o los correos electrónicos comerciales que son de empleo constante entre los estudiantes, como Hotmail, Yahoo, Gmail, entre otros. Este es el medio de comunicación idóneo que deberían ocupar todos los tutores en virtud de que a los alumnos, al llevar un plan de estudios flexible, se les complica establecer contacto con todos en un mismo día o en un mismo horario o grupo definido. El 22% de los tutores prefieren mantener comunicación con sus tutorados personalmente. El 13%

de los tutorados se inclina por mantener contacto con sus tutores de diversas maneras, es decir, tanto a través de correo electrónico, SITA, personalmente y por medio de circulares.

En cuanto a la medición del año 2006, 13.6% de los encuestados decidieron que su tutor los convocara a reuniones mediante circulares; en el año 2009 solamente 3% de ellos lo hicieron así. El porcentaje restante no contestó al cuestionamiento (véase cuadro 7).

El 50% de los tutores siempre fomentan en sus tutorados valores humanos y éticos. Esta percepción es buena, pues los estudiantes observan cualidades importantes en los tutores que podrían emplear en su licenciatura y en su vida personal. Aproximadamente 40% de los alumnos coincide en que la mayoría de las ocasiones el tutor propicia e inculca valores humanos y éticos en ellos. El restante 10% afirma que su tutor nunca fomenta valores en ellos. El porcentaje mínimo que aparece en el cuadro 8 demuestra que los alumnos no contestaron al cuestionamiento.

En cuanto a la evaluación del Programa de Tutoría Académica que los encuestados realizaron en los años 2006 y 2009, se observa que de manera muy general al definir el programa como excelente y bueno para la primera medición da un porcentaje del 84.1%, mientras que para la segunda medición se obtiene un porcentaje del 65% aproximadamente; esto es, los tutorados aprecian cada vez menos el programa y se tiene la imperiosa necesidad de hacer cambios, para que no sólo se quede en buenas intenciones por parte de las autoridades universitarias. En tanto, los alumnos que lo perciben como malo y pésimo constituyen el 13% en el año 2006, aproximadamente, mientras que para el año 2009 este porcentaje aumenta a casi 34%. Esta medición indica que la acción tutorial no está respondiendo a las expectativas de los alumnos y urge un cambio, realizar ajustes o reorientar al mismo.

Conclusiones

Primera. Para que un Programa de Acción Tutorial funcione realmente, es necesario que todos los actores involucrados participen de forma activa, es decir, que los profesores-tutores, los tutorados, la coordinación del programa, las autoridades universitarias se coordinen y persigan el mismo objetivo: orientar y asesorar a los tutorados en la selección de sus unidades de aprendizaje cada semestre, contando con el apoyo y recursos necesarios para desarrollarlas, como: información académica relativa a cada tutorado, participación responsable de los tutorados, información de las autoridades en materia de

becas, movilidad estudiantil, bolsa de trabajo, áreas favorables para desarrollar servicio social y prácticas profesionales, entre las más importantes.

Segunda. Retomar los aspectos positivos y aplicables de instituciones de educación superior que han experimentado estos planes de intervención tutorial exitosos y que han dado resultados benéficos para el desarrollo académico y personal de los tutorados en los aspectos axiológicos, ontológicos y desarrollo de hábitos de estudios y actitudes que favorezcan una Cultura de Paz.

Tercera. Para el caso de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM sería mejor darles un curso de tutoría con objetivos y tareas muy claras que les oriente durante toda la licenciatura a través de la planeación de su trayectoria académica, la cual define los semestres por estudiar y la planeación de unidades de aprendizaje mejor, según sus necesidades y posibilidades económicas e intelectuales.

Cuarta. Cuando se diseña un Plan de Acción Tutorial en cualquier institución de educación superior, es esencial que se aplique y después se realicen evaluaciones en tres momentos diferentes, como mínimo: al inicio del proceso, en el desarrollo y al final del mismo. Esto nos permitirá corregir el diseño del PAT en cualquiera de sus etapas o momentos, con el propósito de reorientar sus objetivos para que realmente den respuesta a las necesidades de los tutorados. Con esto la asistencia y credibilidad en el programa se incrementará notablemente y existirá un cambio de actitud en los tutorados.

Quinta. Utilizar los temas tratados en tutoría como un complemento en la educación integral y compleja del tutorado en virtud de que se abordarán aspectos relativos a los hábitos de estudio, ortografía, redacción, talleres de expresión oral, redacción de informes, gestión, resolución y transformación de conflictos, etcétera.

Sexta. Es fundamental enseñar a los tutorados a ser *críticos* para construir aportes a su área de conocimiento; *reflexivos* para que no solamente se queden con el punto de vista de los profesores, sino que sean capaces de analizar e interpretar los fenómenos sociales que acontecen y formar su propio criterio; *creativos* para que al momento de conocer los saberes de la ciencia piensen de una forma distinta cómo hacer las cosas, produzcan nuevos conocimientos que apoyen el desarrollo de nuevas ideas; y *propositivos* para que sean profesionistas con una visión integral de las cosas y gestionen, resuelvan y transformen los conflictos en su vida cotidiana.

Séptima. Que la tutoría cobre relevancia y razón de ser al atender al tutorado para conseguir una formación integral y contribuir a mejorar el conocimiento, el clima de clase, favorecer la madurez vocacional, así como desa-

rrollar habilidades y estrategias de aprendizaje. Esto implica que la docencia tenga por objeto incidir en sus valores, normas y actitudes.

Octava. Derivado de la aplicación de las tres mediciones a los tutorados de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, se demuestra que a medida que se van realizando más mediciones al programa, el valor que le otorgan los estudiantes va decreciendo, es decir, cada vez el ProInSTa es calificado con mayores errores y con la visión de que muchos no asistirán en virtud de que su tutor no da respuesta a sus inquietudes ni les informa, no los atiende y no observan mayor beneficio al acudir con ellos, solamente asisten porque es requisito para inscribirse al siguiente semestre.

Anexo

Cuadro 1
Datos generales de las encuestas

Año y mes	Hombres	Mujeres	Ciencias Políticas	Comunicación	Sociología	Voluntario	Obligatoria	Total
Junio 2005	217 (47.1%)	244 (52.9%)	223 (48.3%)	174 (38.1%)	63 (13.6%)	293 (63.8%)	167 (36.2%)	460
Nov. 2006	162 (40.1%)	142 (59.9%)	182 (45%)	157 (39%)	65 (16%)	-----	404 (100%)	404
Mayo 2009	240 (42%)	332 (58%)	255 (44.6%)	220 (38.5%)	97 (17%)	-----	572 (100%)	572

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Cuadro 2
Temas tratados en reuniones de tutoría

Año	Académicos	Acad. y Pers.	Personales	No contestó
2005	334 (72.6%)	119 (25.8%)	7 (1.6%)	-----
2006	252 (62.4%)	133 (32.9%)	11 (2.7%)	8 (1.9%)
2009	388 (67.8%)	163 (28.5%)	8 (1.4%)	13 (2.3%)

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Cuadro 3

Lo que se espera recibir del tutor

Año	Apoyo académico	Apoyo afectivo	Enlace con áreas	Resolución de problemas	No contestó
2005	243 (52.7%)	21 (4.5%)	38 (8.2%)	158 (34.6%)	-----
2006	171 (42.6%)	17 (3.4%)	60 (15.1%)	156 (38.9%)	-----
2009	286 (50%)	23 (4%)	105 (18.4%)	156 (27.3%)	2 (0.3%)

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Cuadro 4

Cómo es la asesoría y orientación que recibe del tutor

Año	Siempre adecuada	Casi siempre adecuada	En ocasiones adecuada	Nunca es adecuada	No contestó
2005	216 (46.9%)	180 (39.1%)	56 (12.2%)	8 (1.8%)	-----
2006	190 (47.0%)	158 (38.9%)	41 (10.1%)	15 (3.7%)	-----
2009	245 (42.8%)	187 (32.7%)	99 (17.3%)	36 (6.3%)	5 (0.9%)

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Cuadro 5

Resultados obtenidos con las reuniones de tutoría

Año	Excelentes/Buenos	Malos/Pésimos	No contestó
2005	405 (88%)	55 (12%)	----
2006	351 (85.4%)	43 (12.1%)	10 (2.5%)
2009	473 (82.7%)	93 (16.2%)	6 (1.1%)

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Cuadro 6

Conocimientos adecuados del tutor para desempeñar su función

Año	Sí cuenta	No cuenta	No contestó
2006	340 (84.2%)	62 (15.1%)	2 (0.7%)
2009	436 (76.2%)	125 (21.9%)	11 (1.9%)

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Cuadro 7

Medio de comunicación con el tutor

Año	Cita/correo electrónico	Personalmente	Circulares	Todas las anteriores	No contestó
2006	184 (45.5%)	89 (22.1%)	56 (13.9%)	55 (13.6%)	20 (4.9%)
2009	327 (57.2%)	126(22%)	17(3.0%)	70(12.2%)	32(1.5%)

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Cuadro 8

Valores humanos y éticos que fomenta el tutor

Año	Siempre	La mayoría	Nunca	No contestó
2006	203 (50.2%)	154 (38.1%)	42 (10.4%)	5 (1.2%)
2009	248 (43.4%)	225 (39.3%)	87 (15.2%)	12 (2.0%)

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Cuadro 9

Evaluación del Programa de Tutoría

Año	Excelente	Bueno	Malo	Pésimo	No contestó
2006	92 (22.8%)	256(63.3%)	34 (8.2%)	19 (4.7%)	3 (0.7%)
2009	51 (8.9%)	320(55.9%)	152(26.6%)	41 (7.2%)	8 (1.4%)

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Bibliografía

- Arnaiz, Pere e Isús, Sofía (2008), *La tutoría, organización y tareas*, Barcelona: Biblioteca del Aula, Graó.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2002), *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento de las Instituciones de Educación Superior*, México: Serie investigaciones.
- Delgado Sánchez, José Antonio [coord.] (2005), *Líneas básicas de intervención en tutoría universitaria*, Granada: Método Ediciones.
- Galtung, Johan (2009), “Entrevista sobre Educación para la Paz”, en revista *Espacios Públicos*, año 12, núm. 25, Toluca: UAEIM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
- Galtung, Johan (1985), *Sobre la Paz*, Barcelona: Fontarama.
- Gómez Collado, Martha E. (2005), *Ánalisis del Programa de Tutoría Académica de la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública desde la perspectiva de los Estudios para la Paz*, Toluca, México: UAEMéx (Tesis de maestría, xerocopiado).
- Gómez Collado, Martha (2008), “La tutoría desde la perspectiva de la Educación para la Paz”, en Cortés Romero, Edith et al. [coords.], *Comunicación, educación y cultura de paz*, México: Miguel Ángel Porrua, UAEM-FCPyS.
- Jares, Xesús R. (2004a), *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*, Madrid: Popular.
- Jares, Xesús R. (2004b), *Educar para la paz en tiempos difíciles*, Bilbao: Bakeaz.
- Jares, Xesús R. (1999), *Educación para la paz. Su teoría y su práctica*, Madrid: Popular.
- Jares, Xesús R. (2005), *Educar para la verdad y la esperanza. En tiempos de globalización, guerra preventiva y terrorismos*, Madrid: Popular.
- Jares, Xesús R. (2006), *Pedagogía de la convivencia*, Barcelona: Graó.
- Krichesky, Marcelo et al. [coords.] (2006), *Proyectos de Orientación y Tutoría. Enfoques y propuestas para el cambio en la escuela*, Buenos Aires: Paidós.
- Longás, Jordi y Mollá, Núria [coords.] (2007), *La escuela orientadora. La acción tutorial desde una perspectiva institucional*, Madrid: Narcea.
- López Calva, Martín (2006), *Una filosofía humanista de la educación*, México: Trillas.
- López Urquizar, Natividad y Sola Martínez, Tomás (1999), *Orientación escolar y tutoría*, España: Grupo Editorial Universitario.
- Padua, Jorge (1987), *Técnicas de Investigación aplicadas a las ciencias sociales*, México: FCE, El Colegio de México.
- Programa de Tutoría Académica del Plan Flexible de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (2008), Toluca, México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Michavila, Francisco y García Delgado, Javier [eds.] (2003), *La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad*, en Comunidad de Madrid, Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, Universidad Politécnica de Madrid.
- Monge Crespo, Concepción (2009), *Tutoría y Orientación Educativa. Nuevas competencias*, España: Wolters Kluwer.

- Morin, Edgar (1999), *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*, Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Romo López, Alejandra (2005), *La incorporación de los Programas de Tutoría en las Instituciones de Educación Superior*, México: Documentos ANUIES.
- Sanz Oro, Rafael (2001), *Orientación psicopedagógica y calidad educativa*, Madrid: Pirámide.
- Sanz Oro, Rafael [coord.] (2009), *Tutoría y Atención personal al estudiante en la Universidad*, Madrid: Síntesis.
- Universidad Autónoma del Estado de México (2001), *Manual del tutor de la UAEM. ProInsTA*, Toluca: Secretaría de Docencia, Dirección de Desarrollo del Personal Académico.

Recurso electrónico

<http://definicion.de/coaching/> (16 de diciembre de 2009).

Martha Esthela Gómez-Collado. Estudios de Doctorado en el Instituto de la Paz y los Conflictos de la Universidad de Granada, España. Maestría en Estudios para la Paz y el Desarrollo, y licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública en la Universidad Autónoma del Estado de México. Líneas de investigación: gobierno y gestión en gobiernos estatales y municipales, y Programa de Tutoría Académica. Publicaciones recientes: “La tutoría desde la perspectiva de la Educación para la Paz”, en Cortés Romero, Edith et al. [coords.], *Comunicación, educación y cultura de paz*, México: Miguel Ángel Porrúa, UAEM-FCPyS (2008); “La Educación para la Paz aplicada a la Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México”, en *Revista electrónica de Paz y Conflictos*, núm. 3, Instituto de la Paz y los Conflictos, España: Universidad de Granada (2010); “Encuesta a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM sobre la percepción del Programa de Tutoría Académica”, en *Revista Espacios Públicos*, núm. 28, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Autónoma del Estado de México (2010).

Recepción: 29 de enero de 2010.

Aprobación: 09 de noviembre de 2010.