

## Capítulo 6 Relevancia de la tutoría, perspectiva de los estudiantes universitarios

### Chapter 6 Relevance of tutoring, perspective of university students

MUÑOZ-GUZMÁN, Daryelis\*, HERNÁNDEZ-MARÍN, Gloria del Jesús y CAJIGAL-MOLINA, Erick

*Facultad de Ciencias Educativas, Universidad Autónoma del Carmen, México.*

ID 1<sup>er</sup> Autor: *Daryelis, Muñoz-Guzmán* / **ORC ID:** 0009-0007-7508-0681, **CVU CONAHCYT ID:** 1288730

ID 1<sup>er</sup> Coautor: *Gloria del Jesús, Hernández-Marín* / **ORC ID:** 0000-0001-8035-5220, **CVU CONAHCYT ID:** 302492

ID 2 Coautor: *Erick, Cajigal-Molina* / **ORC ID:** 0000-0002-6633-5116, **CVU CONAHCYT ID:** 481541

**DOI:** 10.35429/H.2023.11.1.50.61

D. Muñoz, G. Hernández y E. Cajigal

\* 160572@mail.unacar.mx

M. Reyes & Y. Rejón (AA. VV.) Retos: evolución y futuro de la tutoría en el contexto actual de la educación media superior y superior. Handbooks-TIII-©ECORFAN-Mexico, Campeche, 2023..

## Resumen

Las instituciones de educación superior han transformado sus estructuras, servicios y tareas para responder a la urgencia de la crisis sanitaria, económica, tecnológica y de mercado que en los últimos tres años ha afectado la vida cotidiana de los principales actores del proceso educativo. Siendo la tutoría una estrategia nacional para la educación superior de calidad, se consideró de interés estudiar la pertinencia de las acciones de tutoría realizadas durante la pandemia y post pandemia. Para ello, se realizó un ejercicio de evaluación participativa con 124 estudiantes del Programa Educativo de la Universidad Autónoma del Carmen. En la recolección de información se utilizó la herramienta FODA para identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades en las prácticas de tutoría. Los resultados revelan que el colegiado de tutores promueve en sus sesiones de tutoría la comunicación e interacción, actividades de formación integral, seguimiento al plan de estudios, talleres, cursos y seminarios extracurriculares sobre diversos temas. Entre las acciones relevantes, se identifica la orientación y canalización a los diversos departamentos de apoyo institucional. Las áreas de oportunidad a atender se refieren al seguimiento de canalizaciones, tutorías diferenciadas, ausentismo de alumnos que trabajan y estudian, así como la limitada capacidad y conectividad tecnológica para la tutoría virtual.

## Tutoría, Pertinencia, Perspectivas de los estudiantes

### Abstract

Higher education institutions have transformed their structures, services and tasks to respond to the urgency of the health, economic, technological and market crisis that in the last three years has affected the daily life of the main actors in the educational process. Since tutoring is a national strategy for quality higher education, it was considered of interest to study the relevance of tutoring actions undertaken during the pandemic and post-pandemic. For this purpose, a participatory evaluation exercise was carried out with 124 students of the Education Program of the Universidad Autónoma del Carmen. In the collection of information, the SWOT tool was used to identify strengths, weaknesses, threats and opportunities in tutoring practices. The results reveal that the tutors' collegiate promotes in their tutoring sessions communication and interaction, comprehensive training activities, follow-up to the curriculum, workshops, courses and extracurricular seminars on various topics. Among the relevant actions, guidance and channeling to the various institutional support departments is identified. The areas of opportunity to be addressed refer to the follow-up of referrals, differentiated tutoring, absenteeism of students who work and study, as well as the limited capacity and technological connectivity for virtual tutoring.

## Tutoring, Relevance, Student perspectives

### 6.1 Introducción

La tutoría comprendida como un servicio de acompañamiento para el estudiante de nivel superior en la Universidad Autónoma del Carmen lleva 20 años desde su institucionalización. Su conceptualización ha evolucionado al mismo tiempo que lo ha hecho la fundamentación de los Modelos Educativos de 2002, 2009, y 2017. En este último modelo, el currículo se diseñó por un enfoque de competencias, el cual identifica dos atributos del tutor para desarrollar una práctica de tutoría eficaz: “acompañar al estudiante durante su trayectoria académica, asesora su desempeño en la carrera” y “reconoce las necesidades y posibilidades de los tutorados, teniendo en cuenta las circunstancias que lo rodean” (UNACAR, 2017, p. 91).

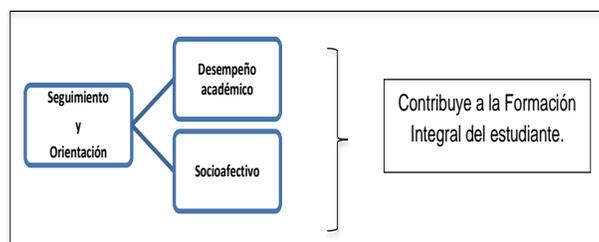
El programa de tutorías actúa como estrategia de sostenimiento para la calidad de los programas educativos, principio que incide en “mejores estudiantes, mejores profesores, mejores planes y programas de estudio, mejor infraestructura” (Plan Desarrollo Institucional 2021-2025, p. 105). El enfoque de atención de las tutorías en este plan refiere a una formación integral que permita obtener resultados óptimos para el egreso. En este fundamento se enfatiza como una necesidad la “reestructuración de los programas y servicios de tutoría” (p. 121) a fin de impactar en los indicadores y metas a lograr en el 2025, específicamente en la capacidad tutor/tutorado, índices de rezago, reprobación, eficiencia terminal y de titulación de los 34 programas educativos ofertados en la institución.

Los autores de la presente contribución comparten los resultados que emanan de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) diagnosticadas desde la voz de los tutorados, quienes al ser beneficiarios directos del servicio emprenden una evaluación del quehacer tutorial a partir de sus propias vivencias en las diversas sesiones grupales o individuales con sus tutores.

## 6.2 Desarrollo

En respuesta a la política educativa orientada por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) para instaurar la tutoría en el nivel superior, la UNACAR crea el Programa Institucional de Tutoría (PIT) en el 2002, y es conceptualizada como el acompañamiento, orientación, asesoría que recibe el estudiante de sus tutores a lo largo de su trayectoria escolar, se hace hincapié en la ayuda para solucionar dificultades personales, escolares, desarrollo de hábitos de trabajo y estudio efectivo (Tutoría Institucional, página Web 2022). De acuerdo con lo fundamentado por la UNACAR, el tutor de nivel superior da seguimiento en las siguientes dimensiones.

**Figura 6.1** Dimensiones de atención del Tutor



*Fuente: Tutoría Institucional, página Web (2022)*

El tutor es responsable para comunicar y coordinar sus acciones con otros profesores, y en casos necesarios, con las unidades de servicios al estudiante para llevar a cabo procesos de canalización a fin de cuidar la trayectoria del estudiante desde su ingreso hasta el egreso y titulación. Es ante esta responsabilidad que el perfil del tutor integra un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y capacidad de relación social para responder con idoneidad en la actividad tutorial (ver tabla 6.1).

**Tabla 6.1** Perfil Institucional del Tutor

Perfil del Tutor			
Conocimientos	Habilidades	Actitudes	Relación
Amplio dominio en su disciplina. Plan de Desarrollo. Programa Educativo de su carrera. Servicios que ofrece la institución a los estudiantes. La Normatividad Institucional.	Empatía Observación. Comunicación Capacidad de manejo de grupos. Creatividad, para aumentar el interés del tutorado. Capacidad para la planeación y el seguimiento del tutorado. Manejo de bases electrónicas de datos. (SIT web).	Ética profesional. Discreción. Aplicar la tutoría respetando el programa institucional. Disposición para mantenerse actualizado en el campo donde ejerce la tutoría. Contar con capacidad para propiciar un ambiente de trabajo que favorezca la empatía tutor-tutorados.	Formarse criterio libre de prejuicios.  Formular objetivos de grupo.

A partir del confinamiento provocado por la COVID-19 que se inició en marzo del 2020, la Universidad Autónoma del Carmen, no sólo modificó la forma de gestionar los procesos pedagógicos para asegurar el desarrollo de las competencias profesionales preestablecidas en el currículo, sino también, el servicio de tutoría se vio afectado en la forma de relacionarse entre tutor/tutorado. La integración de las tecnologías de información y comunicación se convirtió en la herramienta base que permitió conectar con los estudiantes durante los ciclos escolares del 2020 y 2021. En enero del 2022, inicia el regreso escalonado a las aulas en la Facultad de Ciencias Educativas, recibiendo grupos de 15 estudiantes, el ejercicio de tutoría de los docentes en su mayoría continuó ofreciéndose en la plataforma de Microsoft Teams. A partir de agosto 2022, se reactivan las tutorías en sesiones presenciales o en modalidad mixta.

En lo que respecta a la matrícula activa del programa de educación para el semestre agosto-diciembre 2022 es de 239, y es atendida por 12 tutores, la relación Tutor/tutorado es en promedio de 20 tutorados por tutor. En este contexto, el capítulo de este libro centra su interés en diagnosticar mediante la herramienta FODA, la situación actual del servicio de tutoría que se ofrece en el programa de educación, con el propósito de identificar áreas de oportunidad que permitan mejorar las prácticas tutoriales desde las perspectivas e interés de los estudiantes.

El FODA, es una herramienta empleada para generar diagnósticos en su mayoría en las organizaciones empresariales, por ser de aplicación sencilla y eficaz para identificar de forma participativa áreas de oportunidad, las instituciones educativas lo han empleado para mejorar sus planes de acción. Sus siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strengths, weaknesses, opportunities, threats); en español: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (Ponce, 2007).

Mujica-Sequera (2016) explica que un análisis FODA aplicado al contexto educativo debe partir de un análisis reflexivo sobre la realidad que se estudia, y sobre la que se tomarán decisiones. La herramienta permite obtener una mejor perspectiva antes de emprender un proyecto o una nueva estrategia educativa, así como enfocarse en los factores clave para el éxito. Algunos estudios sobre la percepción del FODA en las instituciones revelan su utilidad como modelo de evaluación, pues recoge información relevante sobre fortalezas y debilidades que las instituciones y sus actores deben incorporar cuando “se trazan estrategias y se definen planes, es de gran utilidad para quienes toman las decisiones no sólo de carácter administrativo, sino también sobre el diseño o modificación futuro del currículo de cada carrera” (Espinoza, 2007, p. 62).

Ante la emergencia sanitaria, las tutorías universitarias ocupan un papel relevante en la formación de los estudiantes, el diseño de estrategias de acompañamiento desde un enfoque humanista se hace cada vez más necesario para orientar el aprendizaje desde casa “En la situación actual nacional y mundial, la figura del tutor debe mostrarse capaz de generar un clima de confianza con los estudiantes” (Herrera, Ramos & Herrera, 2022, p. 39), ya que la pandemia desencadenó diversas problemáticas en el estudiante, siendo la salud socioemocional, la mayor amenaza para permanecer en sus estudios.

Díaz (2021) destaca que abordar la tutoría es un campo fértil de posibilidades de actuación, en su análisis de pluralidad identifica elementos esenciales de esta, refiriéndose a la tutoría, como el apoyo, la asesoría, la guía, la orientación, la formación y la información con una perspectiva integral a lo largo de dimensiones personales, sociales, académicas y profesionales. Lo anterior coincide con lo expresado por Yon & Hernández (2019) la importancia de la tutoría como estrategia educativa es “contribuir a mejorar el desempeño de los estudiantes, en lo académico, profesional y personal” (p.4).

Durante la pandemia, el 41.5% de los estudiantes de universidades públicas estatales contaban con las condiciones adecuadas para estudiar y aprender en casa, así también el 30% declaró que el lugar en donde estudiaban por lo general, ruidoso con pocas horas para estudiar adecuadamente, sumado a lo anterior, se identificó que el 13.7% de los estudiantes vive en condición de hacinamiento (ANUIES, 2022), ante estos contextos vulnerables en los hogares, las tutorías constituyen un apoyo para sostener al estudiante que presenta mayores dificultades para mantenerse en la universidad, razón por la cual esta contribución ofrece un análisis FODA, como resultado de un estudio exploratorio que oriente la mejora continua sobre las prácticas de tutoría en la Licenciatura en Educación.

## **6.3 Metodología**

### *6.3.1 Diseño*

Se aplicó un enfoque cualitativo exploratorio mediante un ejercicio de investigación evaluativa, el objeto de estudio fue valorar, la relevancia de la tutoría en el programa de educación. Se recogen perspectivas, fortalezas y sugerencias desde la propia voz del tutorado cuyas vivencias en las acciones tutoriales, lo sitúan en el centro de interés para emprender acciones de mejora continua e innovación.

Participantes

Los participantes en la investigación fueron estudiantes de tercero, quinto y séptimo semestre correspondientes a la Licenciatura en Educación de las siguientes cohortes:

**Tabla 6.2** Matricula activa Licenciatura en Educación

Generación	Matricula activa agosto-diciembre 2022.	Semestre	Participantes
2019-2023	37	7°	36 (97%)
2020-2024	53	5°	43 (81%)
2021-2025	60	3°	45 (75%)
<b>Total</b>	<b>150</b>		<b>124 (82%).</b>

*Fuente: Control Escolar. Suce + (2022).*

Los requisitos de inclusión para poder participar, en el estudio, fue que los estudiantes hayan recibido al menos un semestre del servicio de tutoría, por ello los alumnos de nuevo ingreso, no fueron considerados (generación 2022-2026), ya que el colegiado de tutores apenas llevaba dos sesiones de tutoría en el momento de recolectar los datos. La participación fue voluntaria, al responder a la invitación para realizar el FODA, aceptaron sumarse al estudio; se les explicó que los datos se utilizarían para fines de investigación respetando el anonimato y la confidencialidad.

### 6.3.2 Materiales y procedimiento

Se emplea la herramienta FODA, como instrumento recolector de la información para obtener el diagnóstico de evaluación de las acciones de las tutorías. Se organizó el trabajo en binas, y mediante la técnica de lluvia de ideas, los estudiantes analizaron las principales problemáticas, y áreas de atención que deberían emprenderse para que las tutorías tengan un impacto positivo en la formación universitaria. La actividad se desarrolló en dos etapas:

#### Etapa 1.

- Explicación sobre la técnica FODA, y actividad a emprender
- Trabajo en parejas para socializar e identificar situaciones problemáticas en las tutorías
- Redacción en el formato FODA, las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Para la aplicación del FODA, se les pidió permiso a los docentes titulares de los cursos de Evaluación Institucional, Diseño de Programas, Modelos Curriculares. Se trabajó en un tiempo estimado de 60 a 80 minutos de manera presencial. De los 124 estudiantes que participaron en el estudio, y dada la modalidad de elaboración en parejas de los FODAS, se recolectaron 59 diagnósticos 22 de tercer semestre, 21 de quinto semestre y 16 de séptimo.

#### Etapa 2.

Establecimientos de prioridades en la atención

Recomendaciones de mejora para las acciones tutoriales

### 6.3.3 Análisis de datos

El análisis de los 59 diagnósticos de los tres semestres (3°, 5°, 7°), se transcribieron de acuerdo con el formato FODA, mediante la lectura, reflexión y análisis, se integró las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Para elaborar la síntesis de la matriz FODA, y obtener la relevancia de la tutoría, se empleó los descriptores en los cuatro factores que se analizan en el FODA, se establece como un marco de referencia para valorar los aportes que construyeron los estudiantes/tutorados (ver tabla 6.2).

**Tabla 6.3** Descripción de los atributos en el FODA aplicado a la tutoría

Dimensión	Factores	Descripción
Interna	Fortalezas	Una fortaleza en el servicio de tutoría se identifica cuando una función se realiza de manera correcta. En ella se integran las habilidades, capacidades y atributos psicológicos del personal involucrado en las acciones tutoriales. En este aspecto se consideran los servicios, recursos valiosos y capacidad tecnológica de la institución que proporciona una situación favorable para las trayectorias escolares de los estudiantes.
	Debilidades	En este aspecto una debilidad del Servicio de Tutoría refiere a uno o varios factores que hacen vulnerable el acompañamiento tutorial en la universidad, o tan sólo una actividad que se realiza de forma deficiente, lo que lo juzga en una situación débil.
Externa	Oportunidades	Constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por el programa de tutoría, representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría.
	Amenazas	Representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por el programa de tutoría, constituyen los aspectos negativos y problemas potenciales que afectan la buena marcha de las acciones de tutoría.

Fuente: Creado a partir de la propuesta de Ponce (2007).

## 6.4 Resultados

### 6.4.1 Índice de retención de las cohortes generacionales

La generación 2021-2025 inicia su carrera universitaria durante la pandemia de agosto 2021, con una matrícula de 62, para este ciclo agosto-diciembre 2022, se reinscribieron 60, lo que refleja un índice de retención de 96%. En lo que respecta a la generación 2020-2024, su ingreso también se dio durante la segunda ola de la pandemia, en septiembre 2020 con 69 estudiantes. Para este agosto-diciembre se tuvo un reingreso de 53 estudiantes, lo que equivale a un índice de retención de 76%. La tercera generación que participa en el estudio 2019-2023 inicia con una matrícula de 58 estudiantes, en este ciclo agosto-diciembre 2022, hay un reingreso de 37, equivale a un 63% de retención de la matrícula. Cabe resaltar que esta generación sólo había cursado un semestre presencial cuando inicia su confinamiento por la pandemia en marzo 2020.

### 6.4.2 Hallazgos en los FODA, perspectivas estudiantes

**Tabla 6.4** Coincidencias y síntesis de fortalezas

Coincidencias y Síntesis de Fortalezas, Perspectiva de Estudiantes			
Fortalezas Gen. 2021-2025.	Fortalezas Gen. 2020-2024.	Fortalezas Gen. 2019-2023.	Categorías
-Comunicación certera con los maestros.	-Atiende dudas y se preocupa por el proceso de aprendizaje.	-Socialización con otros estudiantes.	<b>Comunicación e interacción</b>
-Apoyo de intervención con otros maestros. -Vínculo para obtener las asesorías de inglés. -Actividades recreativas que buscan la participación de los estudiantes. -Promueven la convivencia entre compañeros, bien de manera virtual a presencial	-Sesiones de tutoría colaborativas (juntar varios grupos de distintos tutores). -Promueven la participación en actividades de formación integral. -Información suficiente para eventos, AFIS, modalidades, etc. -Disponibilidad de tiempo por parte de los docentes para atender a los estudiantes.	-Fomento del desarrollo integral del alumno Difusión cultural (AFIS). Diversidad de talleres didácticos. -Iniciativa del tutor para estimular la creatividad del alumno.	<b>Acciones colaborativas</b>
-Flexibilidad y Empatía de los horarios de los docentes para atender a los alumnos fuera de tutoría.	-Empatía y flexibilidad por parte de los docentes. -Orientación requerida a los estudiantes sobre cualquier duda.	-Disponibilidad de tiempo del tutor. -Ayuda de la resolución de problemas. -Horarios establecidos, sin afectar otras materias.	<b>Flexibilidad y Empatía</b>

-Orienta el cumplimiento de la malla curricular.	-Supervisión de tutor en la formación profesional.	-Información sobre oferta de becas.	<b>Orientación</b>
-Espacios disponibles para interactuar con otros compañeros de la facultad.	-Buena infraestructura para la realización de actividades que beneficien a los alumnos en las tutorías.	-Aulas climatizadas en las sesiones presenciales de tutoría.	<b>Infraestructura adecuada</b>
-Canalización Se ofrece asesoría psicopedagógica.		-Canalización de servicios Canalización a talleres -Servicio gratuito	<b>Canalización</b>
Tutorías virtuales y presenciales.		Incorporación de recursos digitales a las tutorías.	<b>Integración TIC</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Los estudiantes de tercer semestre (generación 2021-2025) iniciaron sus tutorías en modalidad virtual, sin embargo, tuvieron su retorno a la presencialidad recientemente (agosto 2022), por lo cual, tienen la oportunidad de comparar ambos formatos de atención. En los factores de fortalezas reconocen el esfuerzo que han hecho los tutores para motivar a la asistencia de las tutorías, se promueve convivencia con demás tutorados, mencionan la existencia de buena comunicación entre tutor/tutorado.

Las Fortalezas que identifica la generación (2020-2024) en el servicio tutoría mantiene congruencia con la definición de tutoría a nivel institucional, pues se concibe al tutor como aquel que orienta el cumplimiento de malla curricular, atiende dudas y se preocupa por el proceso de aprendizaje de su tutorado. Señalan contar con espacios disponibles para interactuar con otros compañeros de la facultad durante las sesiones de tutoría; a diferencia del tercer semestre se valora como buena la infraestructura para la realización de actividades que beneficien a los alumnos en las tutorías. En este aspecto se observa la promoción de los tutores por las actividades de formación integral, igual disponibilidad del tutor para atender a los estudiantes.

En el factor de fortalezas, los estudiantes de séptimo semestre (generación 2019-2023) identifican a la tutoría como un servicio gratuito que ofrece atención psicopedagógica, existe supervisión del tutor en la formación profesional, los horarios establecidos para el servicio no afectan otras materias. En este aspecto se destaca la iniciativa del tutor para estimular la creatividad del alumno al incorporar recursos digitales en las sesiones. Los alumnos experimentan ayuda del tutor en la resolución de problemas, además que las acciones de tutoría les permite socializar con otros estudiantes. Se destaca la canalización de servicios de apoyo y el fomento del desarrollo integral del alumno. La infraestructura o el espacio físico con las aulas climatizadas se valora como una fortaleza para las sesiones de tutoría.

**Tabla 6.5** Coincidencias y Síntesis Debilidades

<b>Coincidencias y Síntesis de Debilidades, Perspectiva de Estudiantes</b>			
Debilidades Gen. 2021-2025.	Debilidades Gen. 2020-2024.	Debilidades Gen. 2019-2023	Categorías
-Hay un 20% de alumnos que no sienten apoyo de su tutor. -Existe un 10% de alumnos que no asisten a las tutorías.	Existe el 50% de alumnos que no asisten a tutoría por desinterés.	-Falta de supervisión en la asistencia de los alumnos. -Baja asistencia de los alumnos a las sesiones de tutoría	<b>Ausentismo tutorado</b>
-Falta de mobiliario en las aulas para las tutorías presenciales (sillas, mesas).		-Poco espacio para las tutorías.	<b>Mobiliario y capacidad.</b>
-La pandemia limitó la interacción tutor-alumno Tiempo reducido para la tutoría.	-Insuficiente atención de los tutorados. -Las horas otorgadas para tutoría no son suficientes.	-Gran cantidad de tutorado -Los tutores no prestan suficiente atención para esclarecer las dudas del alumno, muchos tutorados.	<b>Saturación relación tutor/tutorado.</b>
-Desmotivación por factores familiares y de salud gracias a la pandemia	-Desmotivación al no tener solución en ciertos problemas escolares. -El 40% de las actividades no son llamativos para los alumnos. -Los temas tratados son repetitivos.		<b>Desmotivación</b>

-En las tutorías virtuales, los problemas tecnológicos existen mucho, en la conexión de la plataforma Teams.	Falta de equipos buenos de cómputo en los estudiantes, así no se pueden conectar a las tutorías o demás clases virtuales.	Actualización de equipo tecnológico en casa. Falla en las plataformas digitales usadas como medio para las clases y tutoría.	<b>Limitaciones de conectividad y equipo.</b>
	-Aproximadamente un 20% de los estudiantes tienen detalles al momento de querer adelantar materias de otros semestres, porque sus tutores no lo ven muy conveniente.		<b>Orientación en la seriación</b>
	-No está supervisando eficazmente el proceso educativo de sus alumnos.	-Falta de seguimiento a las canalizaciones.	<b>Seguimiento en canalizaciones.</b>
	-No considerar la orientación de acuerdo con el semestre e interés de cada tutorado. Falta de comunicación y criterios de planificación de la inserción laboral.		<b>Tutoría diferenciada</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Se identifica, como debilidades el absentismo del tutorado a las sesiones de tutoría, al igual la desmotivación que siente el alumno por factores familiares y de salud derivado de la pandemia. Se menciona como una limitación la interacción en las tutorías virtuales dado por los problemas tecnológicos y de conexión que presentan por la plataforma Teams. En el retorno presencial observan no contar con el suficiente mobiliario para clases y sesiones tutoriales.

Los estudiantes señalan como debilidades del servicio de tutoría el desinterés de sus compañeros a la asistencia de las sesiones de tutoría, se menciona que las actividades no son llamativas, existen temas repetidos, insuficiente atención a los tutorados, señalan que las horas para tutorías no alcanzan. Consideran que hay desmotivación al no tener solución en ciertos problemas escolares que se presentan, ponen de ejemplo que, al querer adelantar materias de otros semestres, no pueden, porque sus tutores no lo ven muy conveniente. En este último punto se debe sensibilizar sobre la seriación que existe en la malla curricular.

Entre las debilidades que presenta el servicio de tutoría, los alumnos de la generación 2019-2023 enfatizan la gran cantidad de tutorados, el poco espacio, y el tiempo reducido para la tutoría. Describen en los formatos de FODA, la falta de supervisión en la asistencia de los alumnos a las sesiones también falta de seguimiento a las canalizaciones, se pide que los tutores presten suficiente atención para esclarecer dudas del alumno.

Respecto a la ayuda para resolver dudas y toma de decisiones es lo que mayormente comentaban en el formato, se identificó la necesidad de reforzar la comunicación enfocando su atención en la etapa presente de estar próximamente egresando, estos alumnos observan demasiadas preguntas sobre la forma en que finalizarán sus estudios. Esta generación mencionó que los tutores dan prioridad a las tutorías para los semestres de nuevo ingreso, pero no han resuelto las dudas de los alumnos de séptimo de manera oportuna.

**Tabla 6.6** Coincidencias y Síntesis Oportunidades

<b>Coincidencias y Síntesis de Oportunidades, Perspectiva de Estudiantes</b>			
Oportunidades Gen. 2021-2025	Oportunidades Gen. 2020-2024	Oportunidades Gen. 2019-2023	Categorías
Existe facilidad para emprendimiento de los alumnos.	Fomentar el emprendimiento en los estudiantes.	Aprovechar a los alumnos emprendedores.	<b>Fomento del Emprendimiento Estudiantil.</b>
Información sobre movilidades e intercambios Información y apoyo sobre el seguro facultativo. Invitación a formar parte de los equipos deportivos y grupos culturales que ofrece la UNACAR, siendo la tutoría un vínculo de comunicación para entrar a ellos.	Información sobre movilidad y participación en proyectos internacionales. Preparación anticipada al servicio social y prácticas. Información sobre asesorías de otras materias y los contactos de los maestros que las imparten.	Se promueve el Intercambio.	<b>Existencia de servicios de apoyo a la tutoría.</b>
Los servicios de tutorías brindan información sobre cursos externos de la UNACAR que den certificados y gratis.	Desarrollo de habilidades comunicativas.	Ofrecimiento de cursos de formación para los alumnos. AFIS fuera de la institución. Establecimiento de conexiones con instituciones.	<b>Vinculación y Desarrollo</b>
Promueven la aplicación de valores en el entorno social y laboral.		Se fomenta los valores (dentro y fuera de la escuela).	<b>Fomento de valores</b>
Áreas verdes para realizar actividades.			<b>Existencia de áreas verdes</b>
		Apoyo Familiar	<b>Apoyo de la Familia</b>
		Usar la evaluación del SUEPE para el tutor.	<b>SUEPE para evaluar tutorías.</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Sobre las oportunidades diagnosticadas por los estudiantes, se destaca la facilidad que dan los tutores para el emprendimiento (ventas, participación en eventos), la existencia de los diversos apoyos a la tutoría: promoción de la movilidad, talleres extracurriculares, contar con el seguro facultativo durante su formación universitaria.

En el servicio de tutoría, se observa como oportunidad, la promoción de valores en el entorno social y laboral, el desarrollo de habilidades comunicativas, e información sobre movilidad y participación en proyectos internacionales. Se analiza oportuno la información que se proporciona para recibir asesorías en los cursos que se requieren. Los jóvenes de quinto semestre han demostrado especial interés en la movilidad estudiantil.

Desde la perspectiva del tutorado de séptimo semestre, es una oportunidad la asistencia a eventos culturales que se realizan por medio de las Actividades de Formación Integral (AFI). Los estudiantes perciben como área de oportunidad utilizar la evaluación del SUPPE para valorar el desempeño del tutor.

**Tabla 6.7** Coincidencias y Síntesis Amenaza, Perspectiva Estudiantes

<b>Coincidencias y Síntesis de Amenazas, Perspectiva de Estudiantes</b>			
<b>Amenazas Gen. 2021-2025</b>	<b>Amenazas Gen. 2020-2024</b>	<b>Amenazas Gen. 2019-2023</b>	<b>Categorías</b>
-Sesiones de tutorías canceladas. -A veces las horas de tutoría no se ocupan y eso hace que sean pérdidas de tiempo.	-Cancelación de las tutorías por cubrir otros eventos, fomenta desinterés. -Inasistencia de los propios tutores a las sesiones de tutoría.	-Poco interés a las horas de tutoría.	<b>Inasistencia de tutores</b>
-Respuestas tardías respecto a procesos administrativos	-Los tutores no manejan la suficiente información de los avisos que han compartido.	Escasez de información de acuerdo con las necesidades del alumnado.	<b>Ineficiencia en el manejo de la información.</b>
Existe estudiantes que trabajan, y no pueden asistir a tutoría.	Económico, los alumnos suelen optar por priorizar sus trabajos antes que los estudios con la intención de generar más ingresos y ayudar a familiares que perdieron sus empleos.	-Flexibilidad en el apoyo a estudiantes que estudian y trabajan.	<b>Estudiantes que trabajan y estudian.</b>
-Debido a la pandemia, compañeros estudiantes, se dieron de baja.	-Pandemia, por la falta de confianza para ingresar a las aulas a causa de no contar con un buen protocolo de higiene. -Poco apoyo emocional a los estudiantes, la pandemia, afecta la asistencia aún más de los alumnos a tutorías virtuales.	-Pandemia sanitaria. -Deserción de alumnos. -Inasistencia de los alumnos. -Establecer horarios extras de tutoría.	<b>Pandemia, factores emocionales y deserción.</b>
-Ruido producido por los trabajadores en remodelaciones y construcciones durante horas de tutoría y de clase, distrayendo al 70% de los alumnos.			<b>Contaminación auditiva</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En el factor de amenazas, se identificó sesiones canceladas, horas de tutoría que no se ofrecen, la cancelación de las tutorías por cubrir otros eventos fomenta desinterés. Se destaca la distracción que provoca el ruido por parte de las remodelaciones que se han hecho en la institución durante sesiones de clases o de tutoría. Se menciona como amenaza para las tutorías, la situación de los estudiantes que estudian y trabajan, priorizan sus trabajos para ayudar a sus familias que perdieron empleos durante la pandemia.

Los tutorados señalan respuestas tardías por sus tutores en los procesos administrativos a los que consultan, también destacan poco apoyo emocional, necesidad que deriva de la pandemia, esto ha afectado la asistencia aún más a las tutorías.

**Tabla 6.8** Relevancia de la Tutoría, de acuerdo con cada factor analizado

<b>Fortaleza</b>	<b>Oportunidades</b>
F1. Existe Comunicación e Interacción tutor/tutorado. F2. Existe Empatía y Flexibilidad por parte de los tutores. F3. Las tutorías orientan el cumplimiento de la malla curricular. F4. Se promueve suficiente participación para AFI's. F5. El tutor orienta y canaliza	O1. Vinculación con áreas de atención y desarrollo del estudiante. O2. Existe programas de movilidad y participación en proyectos. O3. Se fomenta el emprendimiento de los estudiantes. O4. Emplear el SUEPE para evaluar el desempeño del tutor. O5. Apoyo familiar

Debilidades	Amenazas
D1. Limitada capacidad y conectividad para tutorías virtuales. D2. Ausentismo a las sesiones de tutoría D3. Temas de tutoría repetidos y poco llamativos. D4. Sin seguimiento a las canalizaciones D5. Tutorías no diferenciadas	A1. Inasistencia de tutores a las sesiones tutoriales. A2. Estudiantes que trabajan y estudian A3. Poco apoyo emocional (vivencia de la pandemia). A4. Deserción de alumnos A5. La Pandemia

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 6.8 señala la relevancia del servicio de tutoría a partir de las cinco principales fortalezas que los estudiantes valoran de la tutoría, y que puede subdividirse en dos categorías: a) idoneidad en el perfil tutor (existe comunicación tutor/tutorado, empatía y flexibilidad) y b) sobre su desempeño (orienta sobre la malla curricular, promueve actividades de formación integral, así como la orientación y canalización a otros servicios).

En las debilidades se prioriza considerar en la práctica de tutoría virtual, la limitada conectividad y capacidad tecnológica que tienen los estudiantes. El absentismo a las sesiones de tutoría, los temas repetidos y poco llamativos que se tratan en las sesiones, se requiere atender el seguimiento a las canalizaciones. Desde la perspectiva de los estudiantes, las tutorías deben ser diferenciadas por temas de interés de acuerdo con el semestre que se cursa.

Los aportes de los estudiantes identifican como amenaza al servicio de tutoría, la situación de trabajo y estudio de los tutorados, la deserción, el poco apoyo emocional que se recibe, la pandemia y la inasistencia de los tutores a las sesiones tutoriales.

## 6.5 Conclusiones

La tutoría en el programa de educación forma parte del servicio académico que se le ofrece al estudiante desde que ingresa hasta que egresa de la carrera. Los tutores en un 100% son de tiempo completo y en promedio la relación tutor/tutorado es de 20 estudiantes por cada docente. Desde la perspectiva de los tutorados se destaca como fortaleza la comunicación, la interacción, la flexibilidad, fomento de las actividades de formación integral, la orientación y canalización a los diversos apoyos que ofrece la universidad.

Los estudiantes de la cohorte 2020 y 2021 reconocen la relevancia del trabajo del colegiado de tutores, las acciones que han implementado refuerzan valores, socialización y emprendimiento. Como área de oportunidad, se recomienda identificar los intereses que tiene cada alumno con el objetivo de proporcionar tutoría diferenciada.

Los tutorados, están satisfechos con la integración de las tecnologías en las sesiones tutoriales, no obstante señalan tomar en cuenta la conexión estable por ambas partes, esto último ante la desigualdad económica, que se evidencia más al emplear modalidades virtuales que en el presencial, la limitación que manifiestan los estudiantes en tecnología y conectividad repercute en el desempeño escolar y en el absentismo a clases.

Se identifica a la pandemia como una amenaza para el servicio de tutoría, ya que existen estudiantes que han tenido que recurrir a buscar un empleo para apoyar en sus hogares y no todas las empresas suelen ser comprensibles con la situación de su escuela, así que aplazan los estudios con tal de cumplir con las horas laborales, este hallazgo coincide con lo declarado en el Informe de la Encuesta Nacional Covid-19 (ANUIES, 2022), se advierte que casi el 50% de los alumnos de educación superior está o quiere ingresar al ámbito laboral, lo que podría ser un factor de riesgo para su permanencia escolar.

Existe congruencia entre la percepción que tiene el estudiante sobre el quehacer del tutor y lo que señala la conceptualización a nivel institucional “acompañar al estudiante durante su trayectoria académica...” (UNACAR, 2017. p. 91). Como estudio futuro de una práctica de tutoría eficaz, se sugiere contar con un diagnóstico sobre las necesidades y posibilidades de los tutorados, a partir de los cuales se sostengan los planes de acción tutorial que elaboran los tutores para cada semestre, con ello responder a la tutoría diferenciada que se demanda.

La relevancia de la tutoría en la retención de la matrícula, se observa como alta en las cohortes 2021-2025, y 2020-2024 en donde el índice de retención está, en la primera con 96%, y en la segunda cohorte con 76%. La generación 2019-2023 ha perdido al 37% de su matrícula de primer ingreso, situación que fue señalado por los estudiantes, y en la cual sugieren que los tutores tomen en cuenta, pues perciben que las tutorías se centran más en los alumnos de primer ingreso, e incluso señalan como una debilidad, la gran cantidad de tutorados que atiende el tutor.

## 6.6 Referencias

ANUIES (2022). Informe de la Encuesta Nacional Covid-19, La Comunidad Estudiantil ante la Emergencia Sanitaria. URL: [http://www.anui.es.mx/media/docs/avisos/pdf/Informe\\_COVID19.pdf](http://www.anui.es.mx/media/docs/avisos/pdf/Informe_COVID19.pdf)

Espinoza, P., S. (2007). Análisis y Evaluación de la Percepción del FODA en Instituciones Educativas. URL: [https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/568693/DocsTec\\_6455.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/568693/DocsTec_6455.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garibay, B. (2002). Experiencias de Aprendizaje. Universidad Autónoma del Carmen, P. 299

Mujica-Sequera, R. M. (2016). Aplicación en el contexto Educativo (FODA). Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0, 4(1), 3–7. URL: <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/54/85>  
DOI: <https://doi.org/10.37843/rted.v4i1.54>

Ponce, T., H. (2007). La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Enseñanza e Investigación en Psicología, 12 (1), 113-130 en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>

Díaz., José., L. (2021). Administración de la práctica tutorial en tiempos del COVID-19: Atendiendo las necesidades especiales de los alumnos universitarios a través de la tutoría en línea. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(spe1), 00003. Epub 26 de marzo de 2021. URL: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2557>  
DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2557>

UNACAR (2017) Modelo Educativo Acalán. Universidad Autónoma del Carmen

UNACAR (2022). Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025. Universidad Autónoma del Carmen, P. 121.

UNACAR (2022). Web Programa de Tutoría [https://www.unacar.mx/SERVICIOS\\_ESTUDANTILES/tutoria/tutoria.html](https://www.unacar.mx/SERVICIOS_ESTUDANTILES/tutoria/tutoria.html)

Yon., S. & Hernández., G. (2019). Tutoría en la educación superior: análisis de la percepción de profesionales y estudiantes en una universidad pública. RIDE. Revista Iberoamericana de Investigación y Desarrollo Educativo. 9 (18): 717-747. URL: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/443>  
DOI: <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.443>.