

## **Integración de Áreas de Apoyo para la oportuna atención de la Acción Tutorial**

Zaila Hernández & Omar Reyna

Z. Hernández & O. Reyna

Universidad Politécnica de Francisco I. Madero. Domicilio Conocido SN, Francisco I. Madero, 42660 Tepatepec, Hgo.

J. Peña, M. Navarro, (eds.). Ciencias de la Docencia Universitaria. Proceedings-©ECORFAN-México, Nayarit, 2015.

## Introducción

La finalidad de la tutoría es ayudar al alumnado en su proceso de formación integral, a través de la orientación personal, académica y profesional, de acuerdo a la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES)<sup>1</sup> la principal problemática en el nivel de licenciatura se encuentra en la deserción, el rezago estudiantil y los bajos índices de eficiencia terminal.

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero (UPFIN) se implementan diferentes estrategias de tutelaje considerando el ciclo de formación de los alumnos, para ello se han desarrollado acciones como la impartición de cursos de sensibilización y formación continua de tutores y se establecen canales de comunicación con las diferentes áreas: servicios estudiantiles, servicio médico, psicológico y becas, para poder realizar la oportuna canalización.

Se han detectado de manera general 3 fases: 1er. fase, los alumnos presentan dificultades para adaptarse al medio ambiente por la transición entre el nivel medio superior y la licenciatura; 2da. Fase ocurre cuando el estudiante se forma expectativas equivocadas sobre la carrera por lo que provoca decepción y por consiguiente la deserción y la 3er. fase se origina cuando el estudiante no logra un adecuado rendimiento académico.

De acuerdo a lo anterior la intervención de la acción tutorial se dividió por ciclos de formación para tratar de solventar las problemáticas identificadas.

En el primer ciclo de formación se enfoca en que el estudiante comprenda el Modelo Educativo, los procesos académicos, conozca los programas y servicios educativos y que aprenda a trabajar de forma colaborativa con sus compañeros; 2do. Ciclo fortalecer el desempeño académico del estudiante, favoreciendo su permanencia en el primer ciclo de estancia en el sector productivo y en el 3er. ciclo de formación fortalecer su desempeño académico para mejorar su desempeño en su segunda estancia y estadía en el sector productivo, así como generar una visión de las áreas laborales de mayor oportunidad en su carrera.

La implementación del proceso y el involucramiento de las áreas de apoyo, permiten dar atención oportuna a las problemáticas y mejorar la comunicación entre todos los involucrados, lo cual conlleva a enfrentar activamente los problemas de deserción, reprobación y bajos índices de eficiencia terminal.

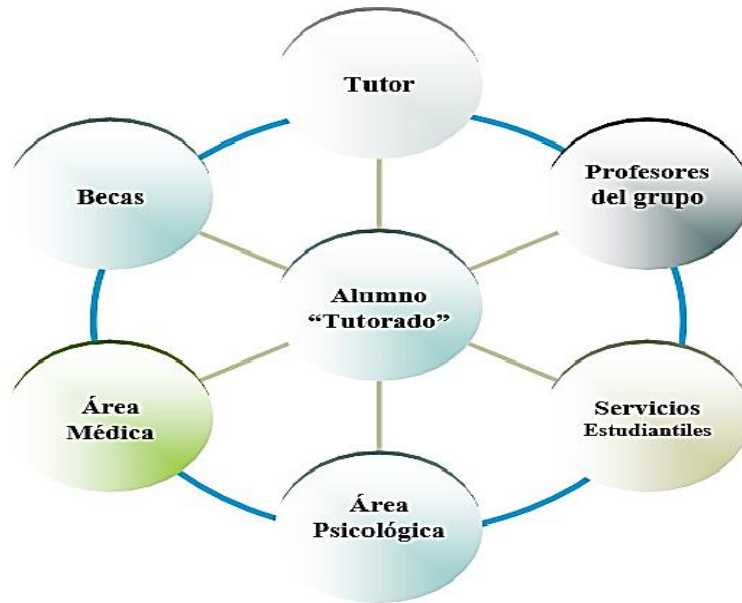
## 5 Desarrollo

En la Universidad la tutoría es diferenciada en cada ciclo de formación, esto en congruencia a la estrategia del objetivo I del Programa Sectorial de Educación 2007-2012: fomentar la operación de programas de apoyo y atención diferenciada a los estudiantes, para favorecer su formación integral y mejorar su permanencia, egreso y oportuna titulación.

Con la finalidad de apoyar la actividad tutorial y el desarrollo de los alumnos, se establecieron canales de comunicación y se logró una efectiva interacción con entidades académicas y administrativas, como son los profesores de grupo, el área médica, psicológica, becas y servicios estudiantiles.

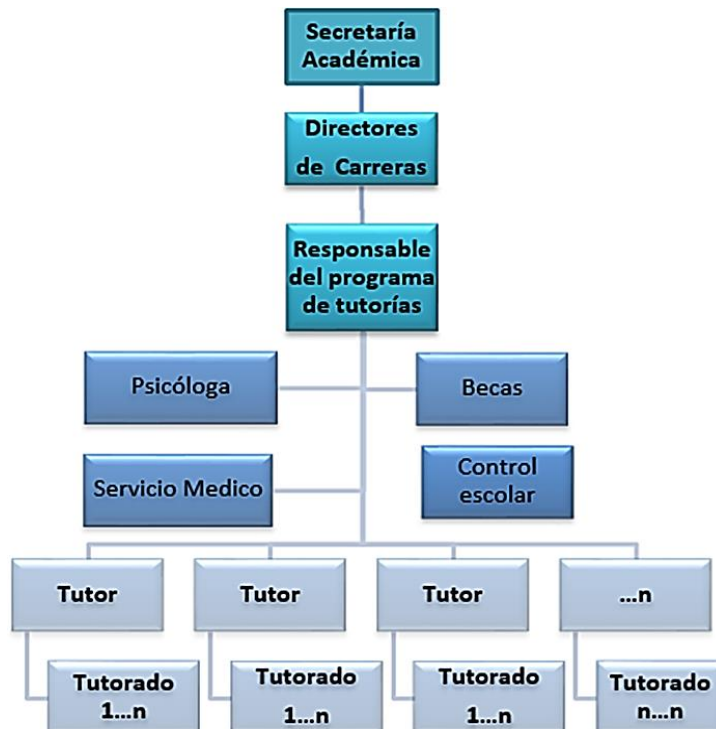
---

<sup>1</sup> Programas Institucionales de Tutoría, 2da. Edición.

**Figura 5** Áreas de apoyo y canales de comunicación

Fuente: elaboración propia

Estructura orgánica, para llevar a cabo la acción tutorial.

**Figura 5.1** Estructura Orgánica

Funciones:

1) Rector

- Crear las condiciones necesarias para dar cumplimiento al programa de tutorías.
- Facilitar espacios de trabajo para el equipo de tutores.
- Aprobar el Reglamento Institucional de Tutorías.

## 2) Secretario Académico

- Participar y establecer el desarrollo del Programa de Tutoría.
- Apoyar y supervisar el desarrollo del programa.
- Hacer respetar el uso de la(s) hora(s) establecidas para tutoría.
- Gestionar los recursos para la incorporación o mejora de espacios físicos establecidos para la impartición de tutorías.
- Revisar el Reglamento Institucional de Tutorías.

## 3) Responsable del programa de tutorías

- Organizar las actividades de la Tutoría.
- Coordinar las actividades de la Tutoría.
- Dar seguimiento a las actividades de la Tutoría.
- Mantener comunicación constante con los tutores.
- Participar en la elaboración y actualización del Reglamento Institucional de Tutorías.
- Elaborar el programa de difusión.
- Realizar reuniones colegiadas de tutores.
- Presentar un informe periódico.

## 4) Directores de Carrera

- Apoyar en la organización de las actividades de la Tutoría.
- Apoyar en la coordinación de las actividades de la Tutoría.
- Apoyar en dar seguimiento a las actividades de la Tutoría.
- Participar en la elaboración y actualización del Reglamento Institucional de Tutorías.
- Mantener comunicación constante con los tutores asignados.
- Apoyar en la elaboración del programa de difusión.
- Asistir a las reuniones colegiadas de tutores
- Presentar un informe periódico al responsable del programa de tutorías.

## 5) Psicología

- Elaborar expediente.
- Contribuir con la familia del estudiante en la identificación de problemas de tipo emocional que pueden entorpecer su desempeño académico y su desarrollo integral.
- Propiciar la atención de los problemas de tipo emocional que puedan presentar los estudiantes, mediante su canalización a las instituciones que pueden brindarles la atención requerida.
- Desarrollar un programa de orientación psicológica.
- Buscar la firma de convenios con instituciones de atención psicológica que puedan brindar un servicio accesible a los estudiantes.

## 6) Servicio Médico

- Elaborar expediente.
- Contribuir con la familia del estudiante en la identificación de problemas de tipo físico y orgánico que pueden entorpecer su desempeño académico y su desarrollo integral.

- Propiciar la atención de los problemas de tipo físico y orgánico que puedan presentar los estudiantes mediante su canalización a las instituciones de salud que pueden brindarles la atención requerida.
- Realizar examen físico.
- Establecer convenios con instituciones del sector salud, para la atención de los estudiantes (seguro facultativo).

#### 7) Servicios Estudiantiles

- Elaborar expediente.
- Proporcionar información sobre el desempeño académico de los alumnos.

#### 8) Becas

- Apoyar la permanencia en la institución de los alumnos de escasos recursos.
- Informar al alumno de las posibilidades de acceso a programas de financiamiento educativo y de becas de diferentes tipos.
- Canalizar al alumno a instancias internas o externas que puedan brindarle apoyo económico.

#### 9) Tutor

Es el Profesor de Tiempo Completo que está capacitado para identificar la problemática de índole académica, psicológica, de salud, económica y familiar del alumno y en función de ella, ofrece alternativas mediante la canalización al área de apoyo especializada para su solución, ayuda al alumnado a explorar sus capacidades y/o a compensar sus diferencias, con base en el apoyo mutuo y en el trabajo común.<sup>2</sup>

Es necesario que los tutores tengan conocimiento de los siguientes documentos y normatividad:

- Modelo educativo, planes y programas de estudio.
- Normatividad institucional:
  - Decreto.
  - Estatuto Orgánico.
  - Reglamento de estudiantes.
  - Reglamento Institucional de tutorías.
  - Reglamento de biblioteca.
  - Reglamento de laboratorios y talleres.

Además deberá tener habilidades de comunicación y conocer perfectamente:

- los procesos académicos (Admisión, Inscripción, Reinscripción, Titulación, Estancias, Estadías).
- servicios que ofrecen las áreas de apoyo (Becas, Psicología, Servicio médico y Servicios estudiantiles).

#### 10) Tutorado

Es el estudiante que es beneficiado con el servicio de tutoría.

---

<sup>2</sup> Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior.

- Conocer las competencias básicas, genéricas y específicas que adquirirá como egresado.
- Dar a conocer su perfil académico y socioeconómico, así como sus perfiles de salud, psicológico y de vida.
- Conocer y estar dispuesto a relacionarse con el profesor-tutor que le sea asignado.
- Estar dispuesto a que lo apoyen sus padres.
- Acudir a las tutorías en los días establecidos.
- Iniciar y mantener a lo largo del proceso de tutoría una relación de respeto y de empatía con su tutor.
- Participar y evaluar las acciones tutoriales.
- Evaluar la participación de su tutor.
- Evaluar la participación de servicios de apoyo.

Una vez establecidas las funciones, se identifican las fases por las que el alumno transita durante su formación académica.

**Tabla 5** Fases de la formación académica

<p>Primera Fase “Inadaptación al medio ambiente”</p> <p>Se presenta en la transición entre el nivel medio superior y la licenciatura, se caracteriza por el cambio de ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La UPFIM no es su primera opción</li> <li>• Cambio de residencia</li> <li>• Nuevos compañeros y maestros</li> <li>• Nuevo modelo de enseñanza “Educación basada en competencias”</li> </ul>
<p>Segunda Fase “Expectativas equivocadas”</p> <p>Ocurre durante el proceso de admisión, cuando el estudiante se forma expectativas equivocadas sobre la institución por lo que provoca decepción y por consiguiente la deserción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elección inadecuada de la carrera</li> <li>• Perfil de ingreso inadecuado</li> <li>• Carencia de un proyecto de vida</li> </ul>
<p>Tercera Fase “Rendimiento Académico”</p> <p>Se origina cuando el estudiante no logra un adecuado rendimiento académico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tienen hábitos de estudio</li> <li>• Uso inapropiado de estrategias de estudio</li> <li>• Carencia para la lectura y redacción</li> <li>• Deficiencia en la formación de ciencias básica</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo anterior la intervención de la acción tutorial se dividió por ciclos de formación para tratar de solventar las problemáticas identificadas.

Primer ciclo de formación:

Objetivo: Coadyuvar a la integración de los estudiantes a la Universidad, por lo que se enfoca a que el estudiante:

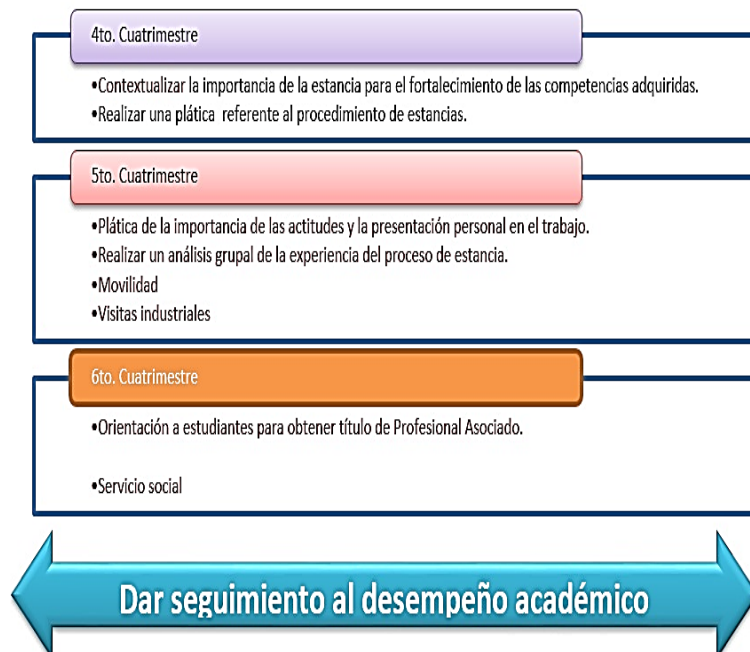
- a) Realice los cuestionarios diagnósticos, que son aplicados en las áreas de apoyo.
- b) Comprenda el Modelo Educativo, los procesos académicos, programas y servicios educativos.
- c) Aprenda a trabajar de forma colaborativa con sus compañeros, con la finalidad de desarrollar sus competencias profesionales.

**Figura 5.2** Actividades del Primer ciclo de formación

Fuente: Elaboración propia

Segundo ciclo de formación.

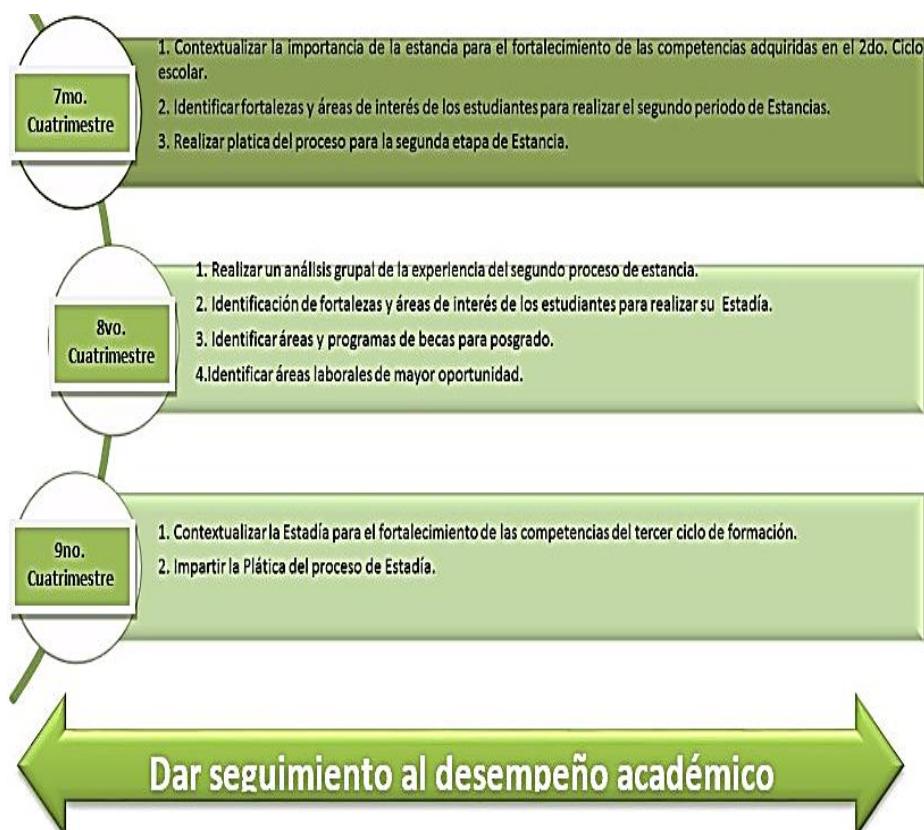
Objetivo: Fortalecer el desempeño académico del estudiante, para lograr un desempeño satisfactorio en el primer ciclo de estancia en el sector productivo.

**Figura 5.3** Actividades del Segundo ciclo de formación

Fuente: Elaboración propia

Tercer ciclo de formación.

Objetivo: Fortalecer el desempeño académico del estudiante con la finalidad de lograr un desempeño satisfactorio en el primer ciclo de Estancia y la Estadía en el sector productivo, así como logro una visión de las áreas laborales de mayor oportunidad en su carrera y la continuidad de estudios que pueda realizar al egreso.

**Figura 5.4** Actividades del primer ciclo de formación

Fuente: elaboración propia

En el marco de abatir la problemática de deserción desde el primer cuatrimestre se establecieron las siguientes actividades:

- Se presentó el programa y procedimiento de tutorías.
- Se designaron tutores por grupo, dando prioridad a los profesores de tiempo completo, ya que son los que han recibido los cursos de formación para ser Tutores.
- A los tutores se les hizo entrega de los formatos que sirven de apoyo para registrar las tutorías impartidas, así como también se estandarizo el formato de canalización para las áreas de apoyo.
- Se acordó con las área de apoyo que solo proporcionarían información de carácter relevante con la finalidad de saber actuar en algún caso de salud.
- Se homologó el formato de entrevista inicial que se aplica a los alumnos de nuevo ingreso.
- Se permitió al tutor tener acceso en cada corte parcial, al concentrado de calificaciones de sus tutorados, para dar seguimiento puntual al desempeño académico.
- Se elaboró el catálogo de asesores para canalizar a los alumnos con unidades reprobadas.



## 5.1 Conclusiones

- La implementación del proceso, la delimitación de funciones y el involucramiento de las áreas de apoyo, permitieron dar atención oportuna a los alumnos y se mejoró la comunicación entre todos los involucrados.
- Los cursos remediales y talleres funcionaron de manera óptima permitiendo disminuir el número de alumnos reprobados, en las materias en donde el índice de reprobación es mayor.
- El tutor pudo desempeñar mejor su función y dar un seguimiento oportuno al desempeño académico de cada uno de ellos.

## 5.2 Propuestas

Para que el programa de tutorías logre tener un impacto preventivo y no solo correctivo se propone lo siguiente:

- De acuerdo a los resultados obtenidos en el EXANI II, ofrecer al alumno cursos de regularización en las materias de (matemáticas, inglés, física, química, biología, etc.).
- Implementar talleres de: elaboración del plan de vida, integración grupal, motivación profesional, desarrollo de habilidades, proyecto laboral, elaboración de currículo, etc., con la finalidad de apoyar su formación integral.

## 5.3 Referencias Bibliográficas

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (1999). *La educación superior en el siglo XXI*. México: ANUIES.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000). *Programa Institucional de tutorías*. Serie Investigaciones. México: ANUIES.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (s/f). *Programas Institucionales de Tutoría*. México: ANUIES.

Subsistema de Universidades Politécnicas. (2005). *Modelo del Sistema Integral de Tutorías. Subsistema de Universidades Politécnicas*. Recuperado de [www.upgm.edu.mx/pdf/meducativo/Modelo\\_Educativo\\_081105.pdf](http://www.upgm.edu.mx/pdf/meducativo/Modelo_Educativo_081105.pdf)

Universidad Politécnica de Francisco I. Madero. (2008). *Reglamento de Alumnos*. Hidalgo: UPFIM. Recuperado de <http://www.upfim.edu.mx/inicio/menuIzquierdo/reglamentos.html#>

Universidad Politécnica de Francisco I. Madero. (2008). *Decreto de creación*. Hidalgo: UPFIM.

Universidad Politécnica de Francisco I. Madero. (2012). *Programa de Tutorías*. Hidalgo: UPFIM.

Universidad Politécnica de Francisco I. Madero. (2012). *Manual de calidad*. Hidalgo: UPFIM.

Universidad Politécnica de Francisco I. Madero. (s/f). *Datos estadísticos, servicios estudiantiles 2012-2013*. Hidalgo: UPFIM.