



**XVIII Congreso Internacional sobre Innovaciones en  
Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas**

**PONENCIA**

**RESULTADOS DE LA VINCULACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PSICOPEDAGOGÍA  
CON LA COORDINACIÓN DE TUTORÍAS EN LA FCA DE LA UAQ**

**Presentan:**

***M en C LAURA PATRICIA SAAVEDRA URIBE<sup>1</sup>***

***M en DPH MA. ROCÍO DEL CARMEN GARCÍA MENDOZA<sup>2</sup>***

***ARTURO ERIK MUÑOZ GONZÁLEZ<sup>3</sup>***

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO  
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN**

**TEMÁTICA**

**Desarrollo integral de los alumnos**

**Querétaro, Qro., México, Septiembre de 2015**

---

<sup>1</sup> *Licenciada en Administración, Maestría en Psicología del Trabajo, C. Dr. En Desarrollo Humano, Docente de Tiempo Completo de la Universidad Autónoma de Querétaro*  
[laurasaav@hotmail.com](mailto:laurasaav@hotmail.com)

<sup>2</sup> *Licenciado en Administración de Empresas, Maestría en Desarrollo del Potencial Humano, C. Dr. En Desarrollo Humano, Docente de Tiempo Completo de la Universidad Autónoma de Querétaro*  
[ciogarmen@hotmail.com](mailto:ciogarmen@hotmail.com)

<sup>3</sup> *Licenciado en Psicología. Psicólogo-terapeuta de la Facultad de Contaduría y Admón.*  
[levis\\_kire@hotmail.com](mailto:levis_kire@hotmail.com)

## CONTENIDO

RESUMEN.....	3
1. INTRODUCCIÓN .....	4
1.1 Contexto.....	5
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	5
3. OBJETIVO.....	5
4. MARCO TEÓRICO .....	6
5. METODOLOGÍA .....	9
6. RESULTADOS DE LA EXPERIENCIA O RECURSO.....	10
7. CONCLUSIONES .....	12
8. REFERENCIAS .....	12
ANEXOS.....	12
Anexo 1.....	12

## RESUMEN

Es de gran importancia la vinculación entre el Departamento de Psicopedagogía y la Coordinación de tutorías, pues una de las principales necesidades detectadas en la FCA está referida a la formación de los estudiantes, específicamente en cuanto a su desarrollo integral, pues es necesario fortalecer la convivencia y comunicación entre compañeros, en la relación maestro-alumno y entre profesores, por lo tanto es de vital importancia que se tenga claridad en las problemáticas específicas de los estudiantes para que reciban, por parte de sus tutores, una adecuada atención, lo cual generará mayor confianza en la relación alumno-tutor y mejores resultados en el trabajo tutorial. El objetivo general de este trabajo es realizar un diagnóstico institucional a partir de diversas acciones implementadas por el departamento de psicopedagogía y la coordinación de tutorías, con la finalidad de conocer las problemáticas de mayor incidencia entre los alumnos de la facultad de contaduría y administración. La tutoría en la universidad se puede abordar desde ciertas etapas, sin embargo es importante considerar el seguimiento de los tutorados, pues si están en constante cambio de tutor puede existir una ruptura o desorden en lo que se quiere lograr (objetivos planteados); a continuación se presentan las etapas que Zentella (s/d) sugiere, sin embargo hay que aclarar que para dar continuidad se requiere del trabajo conjunto de los tutores (anteriores y actuales de los alumnos) y del Departamento de Psicopedagogía, ya sea de manera grupal o individual. El presente proyecto tiene como margen las metodologías cualitativa, fenomenológica y hermenéutica, debido a las características propias del objeto de estudio, considerando que estos métodos son los más viables, ya que permiten el estudio y conocimiento de las representaciones sociales e individuales. Los resultados obtenidos en este trabajo inciden directamente en la modificación de la institución, ya que bajo el compromiso del desarrollo integral del alumnado adscrito a las diferentes carreras de la Facultad de Contaduría y Administración, el compromiso de los docentes y del personal involucrado, se está brindando un espacio tanto, terapéutico como pedagógico para que los alumnos puedan expresar libre y confidencialmente lo que los aqueja, lo que representa un gran avance institucional.

**Palabras clave: diagnóstico institucional - tutorías - intervenciones.**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Departamento de Psicopedagogía y coordinación de tutorías de la Facultad de Contaduría y Administración, busca contribuir a la construcción de una cultura basada en el autocuidado y el bienestar del alumnado, promoviendo la importancia del quehacer de los tutores como orientadores activos en el proceso educativo y revitalizando la proximidad e interlocución entre docentes y estudiantes.

Mediante el programa de Tutorías, el Departamento de Psicopedagogía brinda atención psicológica, personal, profesional y confidencial que permite al alumno el desarrollo de procesos psicológicos asertivos y de autoconocimiento, para proporcionarles un mayor número de herramientas que les faciliten encontrar soluciones a problemáticas emocionales, familiares, sociales y académicas que pudiera estar viviendo en su proceso de formación profesional.

Para el trabajo con los grupos se emplea la modalidad de curso-taller, con lo que se busca favorecer el dialogo en las relaciones interpersonales de los integrantes del grupo, así como fortalecer las competencias, considerándolas como el conjunto de conocimientos, habilidades y valores que confluyen, permitiendo llevar a cabo en el alumno un desempeño más eficaz, facilitando el saber pensar, interpretar, desempeñarse y actuar en diferentes escenarios, logrando objetivos de manera eficiente, obteniendo el efecto deseado en el tiempo estipulado y utilizando los mejores métodos y recursos para su realización. Estos espacios brindar herramientas para la creación del diagnóstico institucional.

Otro aspecto que se considera relevante para dar cumplimiento a los objetivos de la Coordinación de tutorías, es la incorporación de los docentes como coadyuvantes en el desarrollo integral de sus tutorados. Esto se logrará a partir de los cursos-taller realizados y sus resultados, motivo de este trabajo.

Con lo mencionado anteriormente se pretende alcanzar el desarrollo integral de los estudiantes durante su paso por la universidad a partir de la cooperación entre profesores, tutores, encargados

del Departamento de Psicopedagogía, administrativos y posibles vínculos con otras instituciones, gubernamentales o no gubernamentales.

### **1.1 Contexto**

En su misión y visión (ver anexo 1), la Facultad de Contaduría y Administración expresa estar enfocada a la formación integral de las personas, mediante programas educativos que buscan el desarrollo humano y generar y transmitir conocimiento y cultura, satisfaciendo la demanda de profesionistas formados en valores, actitudes, aptitudes, capacidades, habilidades y conocimientos que crezcan y propicien el desarrollo de la sociedad.

Justificando así a existencia del Departamento de Psicopedagogía que se encuentra en función en la FCA desde el año 2011, si bien en un principio fue llamado “Departamento de atención psicológica a estudiantes” por cuestiones internas en la Universidad Autónoma de Querétaro se cambió su nombre, extendiendo los alcances de su intervención al aspecto educativo.

Lo anterior ha permitido que se realice un trabajo conjunto con estudiantes voluntarios, colaboradores y adscritos a Servicio Social de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Querétaro, quienes, de acuerdo a su formación, realizan actividades como la consulta psicológica, apoyo general al departamento o a profesores-tutores.

Es importante considerar que para la realización de este proyecto sólo se considera a la población de nivel licenciatura de la facultad, que es de alrededor de 3100 estudiantes.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Es de gran importancia la vinculación entre el Departamento de Psicopedagogía y la Coordinación de tutorías, pues una de las principales necesidades detectadas en la FCA está referida a la formación de los estudiantes, específicamente en cuanto a su desarrollo integral, pues es necesario fortalecer la convivencia y comunicación entre compañeros, en la relación maestro-alumno y entre profesores, por lo tanto es de vital importancia que se tenga claridad en las problemáticas específicas de los estudiantes para que reciban, por parte de sus tutores, una adecuada atención, lo cual generará mayor confianza en la relación alumno-tutor y mejores resultados en el trabajo tutorial.

## OBJETIVO

Realizar un diagnóstico institucional a partir de diversas acciones implementadas por el departamento de psicopedagogía y la coordinación de tutorías, con la finalidad de conocer las problemáticas de mayor incidencia entre los alumnos de la facultad de contaduría y administración.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Implementar acciones con el alumnado que nos permitan la realización del diagnóstico institucional así como una posterior intervención.

Apoyar a los tutores con la implementación de estrategias que les permitan desarrollar de manera óptima su función como tutores, una vez que se han conocido las necesidades de los estudiantes.

### 3. MARCO TEÓRICO

Al estar trabajando en un Departamento de Psicopedagogía es necesario expresar qué es lo que se entiende por ésta; para ello hay que aclarar que existen diferentes tendencias para entenderla, una, es como ciencia positiva de los fenómenos psicológicos en relación con los problemas pedagógicos; otra, como estudio de los problemas del desarrollo ligados a las situaciones educativas; y la más utilizada, como campo interdisciplinar que promueve y desarrolla investigaciones relativas al sentido, significado y objetivos de un desarrollo integral de la persona, con lo que “Psicopedagogía” deja de ser equivalente a psicología de la educación (Tello, 2009).

Tello (2009) define las funciones del psicopedagogo por su orientación a la atención de necesidades educativas específicas, por ejemplo: orientación educativa, vocacional y profesional; evaluación psicopedagógica y diagnóstico de necesidades educativas; estrategias y estilos de enseñanza y aprendizaje; prácticas educativas especiales; orientaciones en la reeducación; desarrollo de actitudes, normas y valores; cómo enseñar y aprender en materias específicas o ante dificultades concretas; cómo desarrollar técnicas de estudio y aprendizaje; estrategias de solución de problemas; mecanismos para aprender a pensar y aprender a aprender; tutoría académica, etc.

El Departamento de Psicopedagogía en la FCA tiene la capacidad de atender demandas manifiestas de los profesores y de los alumnos, por problemáticas académicas o personales, así como demandas latentes que lleguen a identificarse, interviniendo en conflictos individuales y grupales, capacitación de profesores y gestión institucional, ya que estas áreas son algunas de las que se han identificado como variables que influyen en la forma de convivencia y desarrollo integral de los estudiantes, por esto es importante la vinculación con la Coordinación de Tutorías.

Al hablar del desarrollo integral del estudiante (futuro profesional), nos referimos al desenvolvimiento humano, que no sólo se logra a partir del aspecto académico o los contenidos teóricos impartidos por los docentes, sino que consta también de diversas formas de relacionarse en sociedad, desde ámbitos como el personal, económico, profesional, e interpersonal.

Es importante aclarar lo anterior, pues el espacio académico es considerado como un ambiente de socialización y formación para la vida, en el que el estudiante requiere ser acompañado y guiado a lo largo de la licenciatura, por ejemplo al ayudarlo en la conformación de su proyecto de vida.

Este acompañamiento es una de las principales responsabilidades y funciones de la tutoría en educación superior, la cual Zentella (s/d) define como un conjunto de actividades de orientación que realizan los profesores-tutores para apoyar a sus alumnos-tutorados en su desarrollo académico, profesional y personal durante su permanencia en la institución. Por lo que las funciones que cumplen los tutores serán de gran importancia y ayuda para el estudiante, y para la obtención de resultados favorables junto al Departamento de Psicopedagogía.

Es impórtate mencionar que a nivel licenciatura se asignan tutores individuales y/o grupales, para el seguimiento de los estudiantes, proporcionando apoyo y auxiliando a lo largo del semestre, para favorecer las habilidades y conocimientos de los alumnos llevándolos a un óptimo desarrollo integral.

En este sentido, el perfil del tutor debe ser altamente considerado, pues para fortalecer las relaciones y generar confianza entre y con los alumnos es importante que el maestro se sienta identificado con la institución, que tenga disposición temporal, compromiso, disposición personal, sea capaz de hacer una inducción institucional a sus alumnos, esté en constante capacitación tutorial, que tenga una preparación académica sólida y las habilidades verbales y de

comunicación necesarias para relacionarse en un clima de confianza y seguridad con los tutorados.

La tutoría en la universidad se puede abordar desde ciertas etapas, sin embargo es importante considerar el seguimiento de los tutorados, pues si están en constante cambio de tutor puede existir una ruptura o desorden en lo que se quiere lograr (objetivos planteados); a continuación se presentan las etapas que Zentella (s/d) sugiere, sin embargo hay que aclarar que para dar continuidad se requiere del trabajo conjunto de los tutores (anteriores y actuales de los alumnos) y del Departamento de Psicopedagogía, ya sea de manera grupal o individual.

La primera etapa es la de “Tutoría Inicial”, comprendida desde primer hasta tercer semestre, cuyo objetivo general es apoyar la adaptación del estudiante a la vida institucional por medio del desarrollo de habilidades para hacer el mejor uso de los servicios que ofrece la institución (como centro de información, centro de cómputo, becas, personal académico disponible, gestión curricular, atención especializada), así como el sistema de acreditación. También se busca la promoción del desarrollo de habilidades básicas como pueden ser técnicas de autoaprendizaje, hábitos de estudio y administración del tiempo y los recursos; así como integración grupal y trabajo en equipo. Además, como parte de la formación de la identidad institucional se busca incluir la difusión de los valores institucionales.

La segunda etapa es la “Tutoría de Seguimiento”, que abarca desde cuarto hasta sexto semestre, se plantea como objetivo lograr desarrollar una identidad profesional, a través del desarrollo de habilidades de comunicación verbal y escrita, asertividad, empatía, toma de decisiones, liderazgo y conciencia de proyecto y estilo de vida.

Para finalizar se encuentra la tercera etapa o “Tutoría de Egreso”, que incluye a los estudiantes de séptimo a noveno semestre, y pretende asegurar la eficiencia terminal de los tutorados así como proporcionar orientación profesional para una adecuada integración al medio laboral. Durante esta etapa el tutorado conocerá los procedimientos a seguir para la realización de servicio social y prácticas profesionales.

Se plantean las funciones y etapas como elementos para mejorar el rol del tutor, además para propiciar el trabajo cooperativo y poder lograr un mejor desarrollo integral de los estudiantes,

favoreciendo la convivencia y el desenvolvimiento en el ambiente universitario en cuanto a la formación de un proyecto de vida basado en valores, conocimientos y habilidades.

#### **4. METODOLOGÍA**

El presente proyecto tiene como margen las metodologías cualitativa, fenomenológica y hermenéutica, debido a las características propias del objeto de estudio, considerando que estos métodos son los más viables, ya que permiten el estudio y conocimiento de las representaciones sociales e individuales.

La investigación cualitativa no pretende suprimir lo cuantitativo, pero los investigadores cualitativos realizan registros narrativos de los fenómenos, mediante técnicas como la observación, ya que esta intenta identificar la naturaleza profunda de las realidades, sus sistemas y dinámica. Debido a sus características los métodos cualitativos muestran su dificultad al querer generalizar y la objetivación de los datos obtenidos.

No obstante en este proyecto, la parte cuantitativa está reflejada en el número de beneficiarios que recibieron algún servicio del departamento de psicopedagogía de la Facultad de Contaduría y Administración, en sus diversas actividades, pero poniendo énfasis en el proceso y no en el resultado, desde perspectivas exploratorias y descriptivas.

Ahora bien el método fenomenológico favorece al estudio de los fenómenos que son experimentados, vividos y percibidos por el hombre, ya que se centra en la descripción y en el análisis de los contenidos de la conciencia de las personas. Asimismo las representaciones sociales al ser la principal manifestación en las que las personas organizan su visión del mundo, es posible describirlas a partir del método fenomenológico.

Así es como las representaciones sociales muestran la manera en cómo los sujetos viven su contexto, ya que el método fenomenológico se centra en el estudio de esas realidades vivenciales que son poco comunicables, pero determinantes para la comprensión de la vida psíquica de cada persona.

Para la obtención de datos, más allá de las cuestiones estadísticas, el método hermenéutico conceptualmente puede ser entendido como la ciencia y arte de la interpretación, que sobre todo,

pero no exclusivamente, se guía en los textos para determinar el significado exacto de las palabras u oraciones que se han expresado en un pensamiento; es el resultado del simbolismo, convirtiéndolo en algo meramente humano. Por lo tanto, la hermenéutica es tema fundamental para cualquier estudio acerca del humano.

El método hermenéutico tiene una pretensión de verdad, pero no es verificable con los medios del método cuantitativo, ya que se fundamenta sobre la lingüística como modo del humano en el mundo, por lo cual es considerada como el arte de la interpretación humana.

Igualmente dentro del estudio de las ciencias sociales la hermenéutica tiene como objetivo comprender el comportamiento humano, desde lo micro o lo macro social; ya que al observar el comportamiento humano generalmente lo interpretamos en un sentido u otro, dando escucha al discurso de las personas, tratando de comprender lo que está queriendo decir, esto es la interpretación.

Asimismo en el análisis estructural, desde el método hermenéutico se basa en el estudio del todo, en sus parte y a las partes conformantes de un todo, esto es conocido como el círculo hermenéutico y permite alcanzar un nivel mayor de comprensión, con cada análisis que se hace del fenómeno, buscando profundizar en el mismo.

De la misma forma otra herramienta que se consideró importante metodológicamente es el análisis del discurso, que a razón de Ian Parker es el análisis del discurso, el que trata al mundo social como un texto o como un sistema de textos que el investigador puede “leer” sistemáticamente. Así es como las representaciones sociales pueden ser analizadas y comprendidas a través del discurso que las personas emiten cuando se les pide hablar acerca de un tema concreto; Ya que el análisis del discurso girará en torno al cómo se dice, qué se dice, pero también qué no se dice, cómo no se dijo, qué se dijo antes y qué se dijo después, esto permite esbozar el contexto en que fue enunciado el discurso.

## **5. RESULTADOS DE LA EXPERIENCIA O RECURSO**

Algunas de las actividades realizadas por el departamento de psicopedagogía y la coordinación de tutorías para la obtención del diagnóstico institucional fueron las siguientes:

-Psicoterapia individual, entendida como un espacio terapéutico y de escucha, se tiene una media de 350 consultas semestrales, equivalentes 11.2 % de la población de alumnos. Se detectaron situaciones de deterioro de las relaciones interpersonales entre los integrantes de los grupos, problemáticas de orden familiar y de pareja.

-Trabajo grupal, con la modalidad de curso-taller en tópicos selectos, espacio para al diálogo y reflexión con un trabajo a 527 alumnos, equivalente al 17% de la población de estudiantes, se detectaron las siguientes situaciones, falta de integración grupal, falta de trabajo colaborativo y solidario, así como una notoria división de las clases sociales.

-Curso-taller “Tutoría en educación superior: técnicas y herramientas” dirigido a profesores-tutores de grupo, donde se abordaron elementos teóricos de la tutoría y el rol del tutor en la universidad, además de técnicas grupales para llevar a cabo la acción tutorial, con 18 profesores inscritos en su primer implementación, esperando tener un alcance del 29% de la población estudiantil. Se logró detectar la falta de compromiso por parte de los estudiantes, así como la falta de orientación vocacional de los mismos y falta de técnicas de estudio.

Ahora bien, los resultados obtenidos de manera cualitativa para el diagnóstico institucional mediante la psicoterapia individual se da gracias al análisis del discurso del alumno. Respecto al trabajo grupal en modalidad curso-taller se logró detectar mediante los discursos de los integrantes las diversas problemáticas que los aquejan ya que es un espacio de diálogo y de reflexión.

Con los ejercicios que se hicieron durante el curso-taller, las técnicas aportadas, los conocimientos adquiridos, la experiencia de los maestros-tutores y los resultados de las intervenciones que efectuaron en su grupo como un piloteo de intervención, se puede decir que los maestros-tutores ya cuentan con las herramientas necesarias para la realización de diagnósticos grupales e intervención con sus tutorados en las situaciones que se requieran.

Otros resultados obtenidos son los que inciden directamente en la modificación de la institución, ya que bajo el compromiso del desarrollo integral del alumnado adscrito a las diferentes carreras de la Facultad de Contaduría y Administración y el compromiso de los docentes se está

brindando un espacio tanto, terapéutico como pedagógico para que los alumnos puedan expresar libre y confidencialmente lo que los aqueja, lo que representa un gran avance institucional.

## **6. CONCLUSIONES**

El trabajo integral entre alumnos, profesores, tutores, departamento de psicopedagogía y coordinación de tutorías, incide directamente en la modificación de la institución y la dinámica entre toda la comunidad, generando un ambiente que propicie las condiciones óptimas para el progreso personal y profesional de los estudiantes, bajo el compromiso del desarrollo integral del alumnado adscrito a las diferentes carreras de la Facultad de Contaduría y Administración. Esto es un gran avance institucional, ya que no todas las facultades pertenecientes a la Universidad Autónoma de Querétaro cuentan con un departamento psicopedagógico.

Algunos de los beneficios de éste proyecto ha llevado a ver la tutoría con un sentido más serio y comprometido por parte de todos los actores involucrados: tutores, alumnos, autoridades, personal de apoyo y administrativo, lo cual ha generado una nueva cultura de trabajo, de apoyo institucional y de responsabilidad social.

## **7. REFERENCIAS**

Freire, P. (1972), *Pedagogía del oprimido*, Siglo XXI, México. 3ra edición.

Tello, J. (2009) Tesis doctoral: *El prácticum en la Licenciatura de Psicopedagogía de la Universidad de Huelva: implicaciones en la formación del psicopedagogo y su incidencia en la apertura de yacimientos de empleo*. Universidad de Huelva. España.

Zentella, K. (s/d) “Manual de tutorías”, Instituto Tecnológico Superior Progreso.

<http://fca.uaq.mx>, recuperado el 6 de mayo de 2015

## **ANEXOS**

### **Anexo 1**

#### **Misión**

La Facultad de Contaduría y Administración está enfocada a la formación integral de personas, para generar, aplicar y difundir conocimientos en las áreas económico administrativas y de negocios, con orientación humanista, equidad de género y respeto a los derechos humanos, mediante la aplicación de programas educativos congruentes con la realidad del entorno económico, político y social; para lograrlo, incorpora el modelo educativo institucional, promoviendo la investigación científica, la innovación tecnológica, la difusión, la vinculación y la interdisciplinariedad, para procurar el liderazgo, la competitividad y el compromiso social; proporcionando un espacio de reflexión libre a la discusión de ideas en un mundo globalizado y en la búsqueda del desarrollo sustentable, tomando como base valores y principios universalmente aceptados.

### Visión

Ser una unidad académica de nivel superior reconocida dentro de las mejores del país, vinculada con los sectores de la sociedad, a través de programas educativos permanentemente actualizados y acreditados que buscan el desarrollo humano y el cumplimiento de las funciones sustantivas, para generar y transmitir el conocimiento, la cultura y las artes con el trabajo y participación de sus docentes y Cuerpos Académicos, y con ello satisfacer la demanda de profesionistas formados en valores, actitudes, aptitudes, capacidades, habilidades y conocimientos que crezcan y propicien el desarrollo de la sociedad. (<http://fca.uaq.mx>, recuperado el 6 de mayo de 2015)