



# XVII Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas



## Principales Factores que inciden en el desarrollo adecuado de la tutoría Caso: Tutorandos y Tutores de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua

Eva Aurora Ortega Juárez<sup>1</sup>, Josefina Serna Jasso<sup>2</sup> y José René Arroyo Ávila<sup>3</sup>

Universidad Autónoma de Chihuahua, México

Área temática:

**Desarrollo integral de los alumnos**

### Resumen

El objetivo general de esta investigación fue analizar algunos de los principales factores que inciden en el desarrollo adecuado de la función tutorial. La naturaleza de la investigación fue mixta, ya que se aplicó un instrumento de medición y se entrevistó a los alumnos para saber cómo es su relación con el tutor. De tipo aplicada, no experimental, correlacional y de campo con apoyo bibliográfico. Los métodos fueron: de tipo documental y de estudio de caso, ya que se utilizaron las técnicas de recolección y revisión bibliográfica, análisis de contenido y entrevista a profundidad del grupo focal haciendo un análisis tanto cualitativo como cuantitativo. El trabajo de investigación se efectuó en los meses de enero a junio del 2013 en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. El universo de estudiantes que contaban con tutor a esa fecha era de 826 en el campus Chihuahua y se seleccionó una muestra de 262 estudiantes, tomando en consideración un margen de error del 5% y nivel de confianza del 95%, a los cuales se les aplicó el cuestionario vía telefónica. Los principales resultados señalan que el 51% de los tutorandos no reciben o reciben menos de las entrevistas marcadas por el reglamento de tutorías, el 76% es atendido por su tutor entre los semestres 1ero a 4to, los alumnos consideran que la tutoría les ha servido en 68% para sentirse mejor consigo mismo y con los demás, en 72% para reafirmar su vocación profesional y al 83% para ser mejor estudiante. Del total de la muestra 68% de los alumnos tienen de 0 a 2 materias reprobadas y el promedio de calificación de la muestra el 30% es de 7 de calificación.

**Palabras clave: (tutorías, tutorandos, desarrollo integral)**

---

<sup>1</sup> Maestro en Administración y Maestra en Impuestos, docente, (614) 427 2071, eortegaj@uach.mx

<sup>2</sup> Maestra en Administración, docente, (614) 130 9217, jserna@uach.mx

<sup>3</sup> Maestro en Sistemas de Información y Maestro en Administración, docente, (614) 427 4488, rarrojo@uach.mx

**Principales Factores que inciden en el desarrollo adecuado de la tutoría**  
**Caso: Tutorandos y Tutores de la**  
**Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua**

<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>Pág.</b>
Introducción	3
I.- Antecedentes	4
II.- Objetivos	5
III.- Marco Teórico.	5
IV.- Metodología	7
V.- Resultados	9
VI.- Recomendaciones	16
Bibliografía	17

## INTRODUCCIÓN

Según Lippit (1986), “La tutoría es una interacción en dos sentidos un proceso de buscar, dar y recibir ayuda. La tutoría se dirige a ayudar a una persona, un grupo, una organización, o un sistema más grande para movilizar los recursos internos y externos con objeto de resolver las confrontaciones con problemas y ocuparse de esfuerzos de cambio”.

La educación superior ha ido evolucionando hacia sistemas de aprendizaje centrados en los estudiantes. Los programas de tutoría han cobrado un peso relevante, pues se utilizan como una estrategia académicas que ayudan a resolver parte de las problemáticas de la educación superior como son: la reprobación, el rezago y la deserción, además de utilizarse para incrementar los apoyos sociales, la colocación laboral, la ayuda emocional y en general a incrementar las habilidades de los estudiantes (Grant–Vallone y Ensher, 2000).

Se apuesta a que el binomio tutor–alumno ayudará a resolver las problemáticas arriba planteadas y para apoyar esa función las instituciones han creado mecanismos, metodologías, actividades a desarrollar para llevar a cabo la función tutorial, partiendo de definir: quienes son los actores y como se debe desarrollar dicha función, sin embargo la realidad en la aplicación de la función varia de persona a persona y de institución a institución dando como consecuencia un resultado en la función tutorial que no nos permite implementar programas exitosos de una institución a otra sino que es necesario adecuarla de conformidad con el perfil de estudiantes, tutores y liderazgo de la administración. En esta investigación se analizaron lo que consideramos algunos de los principales factores que inciden en el desarrollo adecuado de la tutoría además de presentar resultados que brinda el departamento escolar en la institución sobre: materias reprobadas, promedio de calificaciones así como inasistencias de los alumnos encuestados.

## **I.- ANTECEDENTES**

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, ANUIES, desarrolló en el 2000, el documento La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo, en donde se establece el rumbo que debe seguir el Sistema de Educación Superior (SES). En este documento se determinan, entre otros aspectos, 14 programas estratégicos a ser retomados no sólo por las instituciones, sino por el sistema en su conjunto. De esta forma, surge el Programa de Desarrollo Integral de los Alumnos, cuyo objetivo es: apoyar a los alumnos del SES, con programas de tutorías y desarrollo integral, diseñados e implementados por las IES, de manera 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 (Romo, 2003).

El primer programa de tutorías formal e institucional a nivel licenciatura (en la República Mexicana) se inició en la UNAM dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA), creado en 1972 donde se proponía el desarrollo de la capacidad de los individuos para resolver problemas en dos modalidades distintas: individual y grupal. En la primera se atienden las dudas surgidas en el proceso de estudio particular del alumno y en la grupal se favorece la interacción de los estudiantes con el tutor para la solución de problemas de aprendizaje o para la construcción de conocimientos (Cisneros Hernández. L. 2002).

El documento sobre tutorías que la ANUIES (2000), publicó permite adoptar y adaptar un sistema de tutorías que responda a las necesidades, posibilidades y condiciones concretas de la licenciatura en Intervención Educativa. Una estrategia interesante que permite vincular los procesos formativos con el profesional accionando en el ámbito laboral lo implementa la facultad de medicina de la UNAM la cual incorporó, en 1991, la figura de tutor para mostrar a los alumnos el modelo profesional de lo que es un médico. Cada alumno tiene asignado un médico (tutor) por el tiempo que dura la carrera. Este médico es un profesionista destacado tanto en el ámbito académico como profesional.

En el caso específico de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, el servicio de tutorías inició en el año del 2003 mediante la

asignación de tres alumnos para cada uno de los siete tutores que atendían el área. Al paso del tiempo, el número de tutores aumentó al incluir a profesores de tiempo completo, de medio tiempo e incluso a maestros de hora clase, quienes en forma voluntaria decidieron colaborar en esa área o servicios, en la actualidad (enero, 2014) se atiende a 726 alumnos un total de 69 profesores en activo.

## **II.- OBJETIVOS**

### **a) General**

Analizar algunos de los principales factores que inciden en el desarrollo adecuado de la función tutorial.

### **b) Específicos:**

- Identificar resultados de promedios y materias reprobadas de alumnos encuestados que cuentan con tutor.
- Describir la manera y el número de veces que los tutores de la FCA de la UACH contactan a sus tutorandos para aportar diferentes opciones que apoyen la función.

## **III.- MARCO TEORICO**

Según Lázaro y Asensi, (1987), La definición de tutor se da más bien en base a las funciones que le son asignadas “tutor, orientador, coordinador, catalizador de inquietudes y sugerencias, conductor del estudiante o del grupo de estudiantes y por lo tanto experto en relaciones humanas”. La “actividad inherente a la función del profesor que se realiza, individual y/o colectivamente, con los alumnos de un grupo de clase, con el fin de facilitar la integración personal de los procesos de aprendizaje”. Es importante tener en cuenta que un tutor no debe de aportar respuestas, sino que tiene que apoyar al alumno en la resolución de los problemas.

La implementación de la tutoría académica, es afectada por el significado que profesores y alumnos le atribuyen ya que de ése dependerá su compromiso e involucramiento, La tutoría se define como el acompañamiento y apoyo docente de carácter individual, basada en una atención personalizada que favorece una mejor comprensión de los problemas que enfrenta

el alumno, por parte del profesor en lo que se refiere a su adaptación al ambiente universitario, a las condiciones individuales para un desempeño aceptable durante su formación y para el logro de los objetivos que le permitirán enfrentar los compromisos de su futura práctica profesional (ANUIES, 2000:4).

La tutoría académica es el proceso de acompañamiento de tipo personal y académico a lo largo del proceso educativo para mejorar el rendimiento académico, solucionar problemas escolares, desarrollar hábitos de estudio, trabajo, reflexión y convivencia social. Este acompañamiento lo realiza principalmente un profesor quien te apoyará durante toda tu carrera, y se complementa con otras actividades que organiza la Coordinación de Tutoría de tu División para atender aquellas necesidades identificadas en los alumnos. La tutoría contempla cinco dimensiones de intervención:

- Integración y permanencia. Te permite incorporarte a la institución y permanecer en ella a lo largo de la carrera, además de buscar solucionar aquellas situaciones o problemas escolares que se te presenten.
- Rendimiento académico. Busca proveer ambientes que te permitan aprender a aprender.
- Desarrollo profesional. Busca que desarrolles las competencias para ejercer tu práctica profesional.
- Desarrollo vocacional. Esta dimensión busca que el estudiante confirme sus intereses vocacionales en su campo profesional.
- Desarrollo personal. Es la dimensión que integra las actividades tendientes a potenciar tu desarrollo como ser humano y promover tu interacción social con tus compañeros, profesores (Universidad Autónoma de Guanajuato, s.f.).

La tutoría es una acción complementaria a la docencia cuya importancia radica en orientar a los alumnos mediante una atención personalizada, a partir del conocimientos de sus problemas y de sus necesidades académicas, así como de sus inquietudes y aspiraciones profesionales. Como se puede leer, la actividad de la tutoría aún cuando exista un reglamento para su realización en cada institución es muy subjetiva pues dependiendo de la necesidad del tutorando, de su interés de compartir, de participar en ella, de la

disponibilidad y conocimiento del tutor y/o de los medios (entre otros factores) que proporcione la institución se desarrollara esta, y por lo tanto el resultado de acuerdo a las variables será tan diferente como diferencias existan entre las instituciones.

#### **IV.-METODOLOGIA**

La naturaleza de esta investigación fue mixta, ya que se aplicó un instrumento de medición y se entrevistó a los alumnos para saber cómo es su relación con el tutor.

Fue una investigación de tipo aplicada, pues se pudo abordar el problema de los principales factores que inciden en el desarrollo adecuado de la tutoría desde su etapa inicial, para posteriormente generar alternativas de solución.

El carácter de la investigación fue no experimental, ya que no se manipularon las variables de estudio. La forma fue correlacional ya que se deseaba conocer los principales factores que inciden en el desarrollo adecuado de la tutoría.

Los métodos fueron: de tipo documental y de estudio de caso ya que se utilizaron las técnicas de Recolección y revisión bibliográfica, análisis de contenido y entrevista a profundidad del grupo focal haciendo un análisis tanto cualitativo como cuantitativo.

Modo: de campo con apoyo bibliográfico.

El trabajo de investigación se efectuó en los meses de enero a Junio del 2013 en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

El universo de estudiantes que contaban con tutor a esa fecha era de 826 en el campus Chihuahua y se selecciono una muestra de 262 estudiantes, tomando en consideración un margen de error del 5% y nivel de confianza del 95% porcentaje de ocurrencia 50%, a los cuales se les aplico el cuestionario vía telefónica.

Cuando se realiza un sondeo de opinión

$$n \geq \frac{NZpq}{(N-1)e^2 + Zpq}$$

n= Tamaño de la muestra  
N= Tamaño de la población  
Z= Nivel de confianza  
e= error para la muestra  
p= porcentaje de ocurrencia  
q= porcentaje de no ocurrencia

Datos de la investigación

n= 262      N= 826      Z= 95%      e= 5%      p= 50%      q= 50%

El resultado arroja la necesidad de encuestar a 262 tutorandos.

La recolección de datos se efectuó a través de un instrumento de medición elaborado por los autores.

La codificación de la información se elaboró utilizando la hoja de excel

Posteriormente con los datos obtenidos se elaboraron gráficas mismas que fueron analizadas por el equipo participante.

Además se solicitó información estadística al departamento de escolares de la FCA de la UACH en el cual se muestra los siguientes aspectos de los alumnos base de la encuesta:

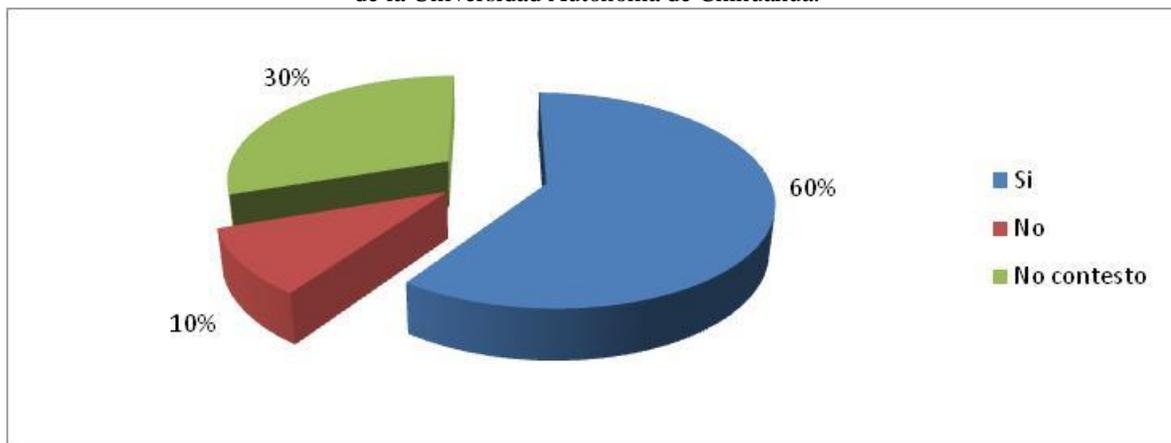
- a).- Cuantas materias llevan reprobadas,
- b).- Porcentaje de asistencias a clases en el semestre enero junio del 2013
- c).- Promedio de calificaciones.

## V.- RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados en tres partes: Primeramente los resultados obtenidos a través del instrumento de medición, posteriormente la información estadística relativa a materias y calificación recabada en el Departamento de Escolares de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua y finalmente la conseguida a través de la entrevista efectuada a los jóvenes tutorandos.

1.- Ante la pregunta ¿Tienes Tutor? un 10.00% contesto que no cuenta con tutor, si consideramos que esta fue aplicada únicamente a estudiantes que cuentan con tutor nos muestra que este porcentaje no han tenido contacto con su tutor ni una sola vez, si sumamos las personas que no contestaron en virtud de la problemática que se presenta de no responder las llamadas de números desconocidos o que simplemente no la contestaron nos da un 40%, porcentaje sobre el cual se tiene que trabajar para que reciban su tutoría.

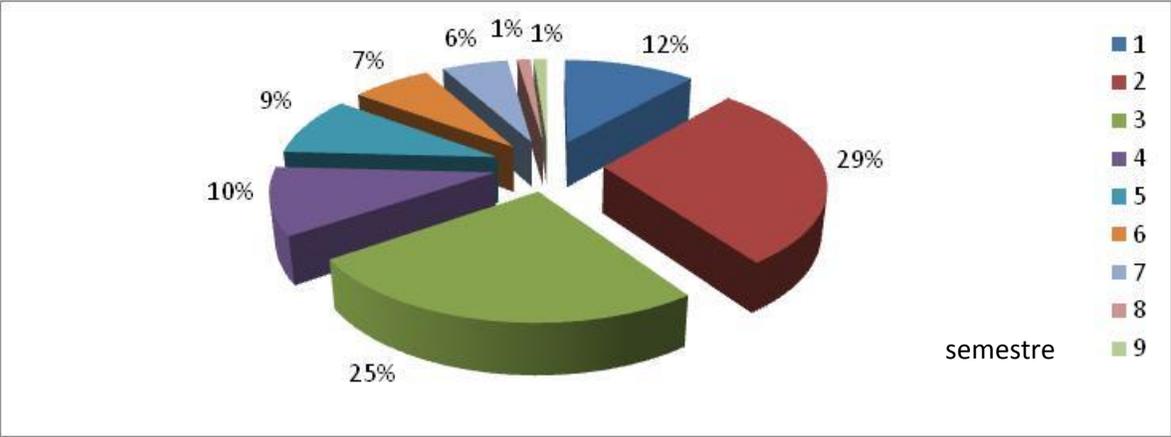
Gráfica 1. Asignación de tutor a los alumnos de Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.



2. Ante la pregunta ¿Desde cuantos semestres hace que tiene Usted tutor asignado? el 64.37% tienen de uno a tres semestres con el servicio de la tutoría, esto quiere decir que la mayoría de los alumnos de nuevo ingreso se les está asignando tutor reflejando el interés por parte de la autoridad de darle énfasis a los estudiantes que están ingresando a la FCA. Lo cual consideramos importante pues muchos de ellos al pasar de bachilleres a la carrera se sienten desubicados por los cambios tan grandes entre la manera que deben

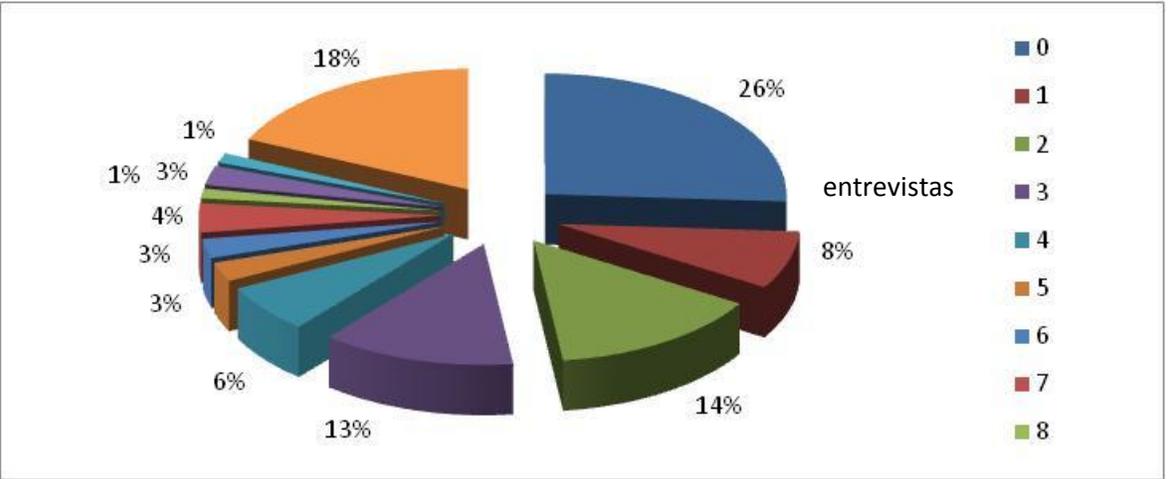
comportarse y entre las reglas de la universidad y hasta con el simple hecho de la decisión de la carrera que tomaron.

Gráfica 2. Semestre en el que fue asignado el tutor a los alumnos de Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.



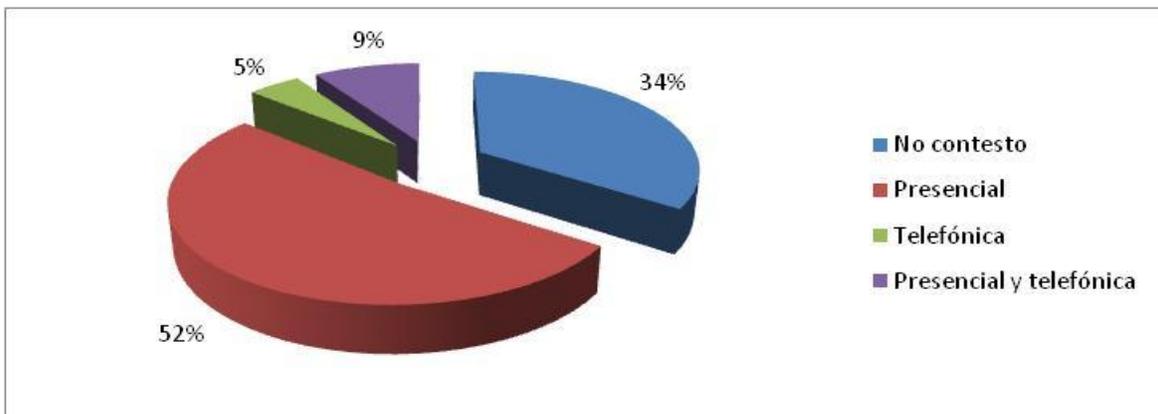
3. Ante la pregunta ¿Cuántas entrevistas tuviste con tu tutor en el semestre? El 26% contestó que ninguna lo cual nos indica que a este porcentaje no se les está atendiendo absolutamente en ninguna ocasión. El 35% tuvo de una a tres entrevistas. Si se considera que el número mínimo de entrevistas establecidas por la autoridad son 4, nos da como resultado que solamente al 39% de los tutorandos se les está atendiendo de acuerdo con el reglamento de tutorías.

Gráfica 3. Número de entrevistas que en el semestre sostuvieron el tutor y los alumnos de Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.



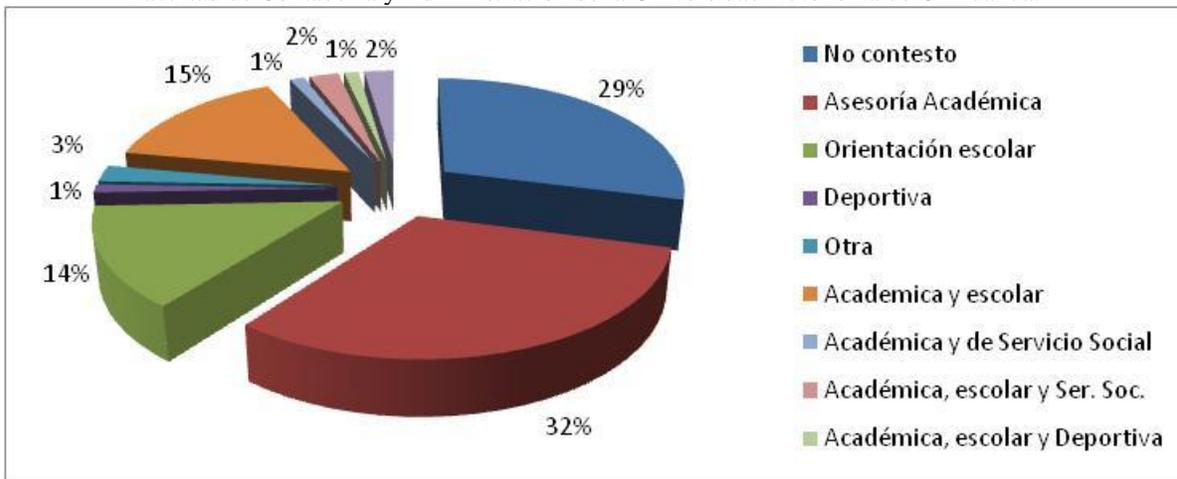
4. Los tutorandos que tuvieron entrevistas el 34% no indicó a través de qué medio la recibió, el 52% fue presencial, el 5% telefónica y el 9% presencial y telefónica. Ante esta pregunta se puede detectar que todas las entrevistas señalaron que fueron presenciales o telefónicas, detectándose la oportunidad de utilizar otros medios como son las redes sociales, internet, mensajería instantánea entre otros.

Gráfica 4. Medio a través del cual se tuvieron entrevistas entre el tutor y los alumnos de Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.



5. Ante la pregunta que tipo de apoyo recibiste en tus entrevistas con el tutor, el 51% contestó que apoyo académico y/o escolar, el 29% no contestó la pregunta, el 18% entre académico, escolar combinado con servicio social y deportivo y el 2% otros que indicaron situaciones personales, familiares y psicológicas, oportunidad de atender en la medida de lo posible estas áreas que son un área para mejorar el actuar del estudiante.

Gráfica 5. Tipo de apoyo que se obtuvo en entrevistas entre el tutor y los alumnos de Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

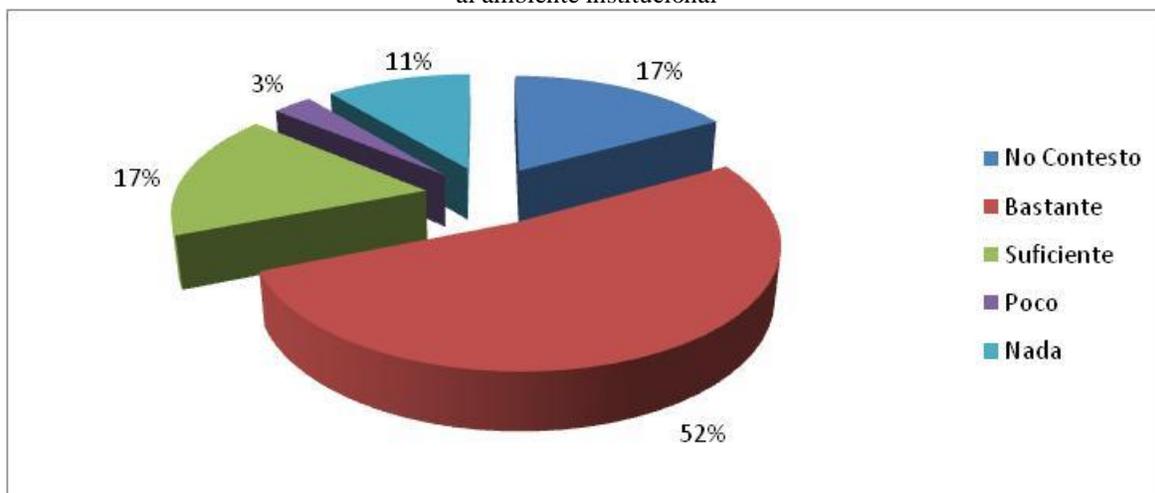


**Las cuatro gráficas que se presentan a continuación dan respuesta a la pregunta ¿De manera general las entrevistas que tuvieron con su tutor les sirvió para?:**

(Estas preguntas la escala para responderse fue: bastante, suficiente, poco o nada)

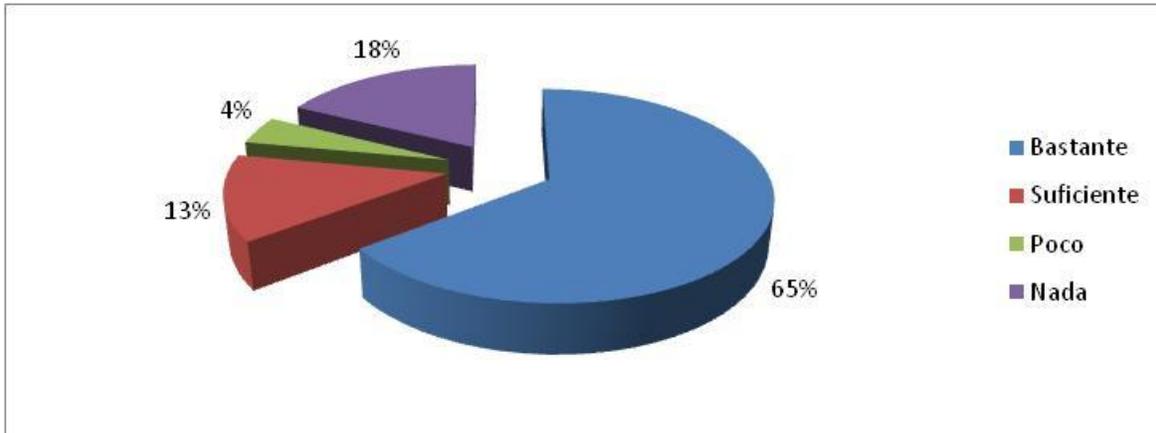
6. El 52% de los estudiantes indicaron que la actividad de la tutoría les había permitido conocer bastante institución y adaptarse al ambiente, y el 17% de manera suficiente, la suma de estas dos contestaciones nos arroja un 69% y solo el 14% les sirvió poco o nada.

Gráfica 6. Medida en que las actividades de tutoría han permitido los alumnos de Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua conocer la institución y adaptarse al ambiente institucional



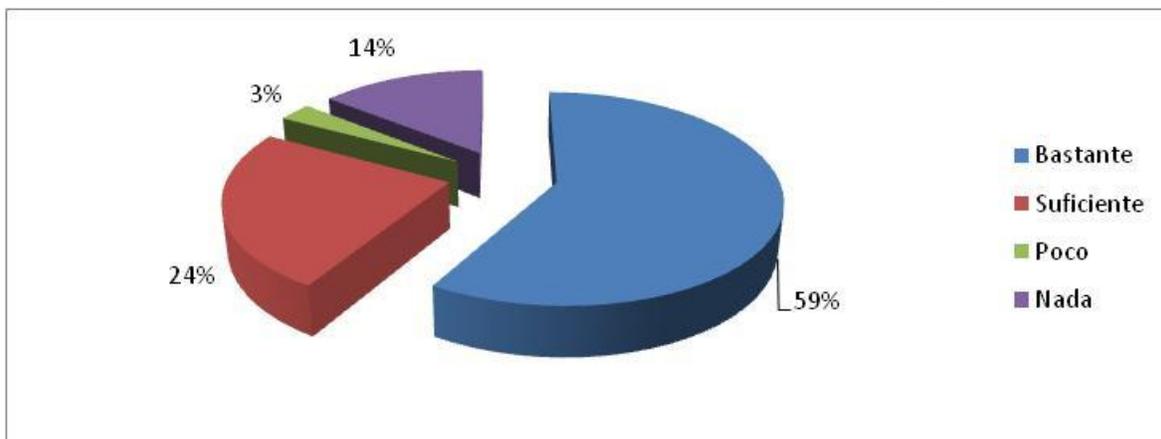
7. Ante la pregunta en qué medida las actividades de la tutoría te han permitido sentirte mejor contigo mismo y con los demás el 65% contestó que bastante y el 18% que nada, oportunidad de atender este 18% de manera más cercana y tratar de apoyar para que se sienta mejor.

Gráfica 7. Medida en que las actividades de tutoría han permitido los alumnos de Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua sentirse mejor consigo mismo y con los demás



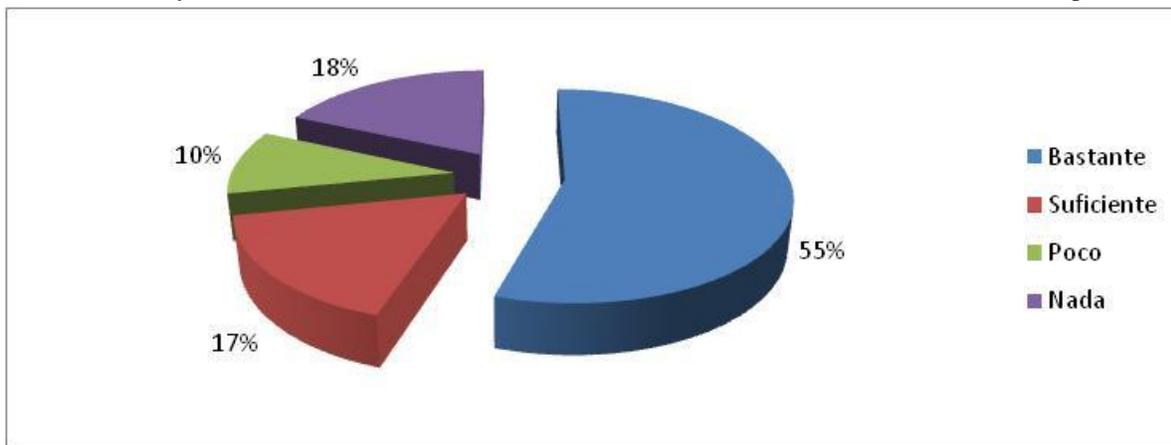
8. Ante la pregunta ¿en qué medida las actividades de tutoría te han permitido ser mejor estudiante? Es significativa la respuesta ya que el 59% contestó que bastante y el 24% suficiente siendo así que el 83% consideran que ha sido significativa las actividades de tutoría.

Gráfica 8. Medida en que las actividades de tutoría han permitido los alumnos de Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua ser mejores estudiantes.



9. Al 55% de los estudiantes que recibieron las entrevistas de tutorías consideran que les sirvió bastante para reafirmar su vocación profesional y el 17% suficiente haciendo evidente con un 72% que las actividades de tutoría les han permitido reafirmar su vocación profesional.

Gráfica 9. Medida en que las actividades de tutoría han permitido los alumnos de Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua reafirmar su vocación profesional.

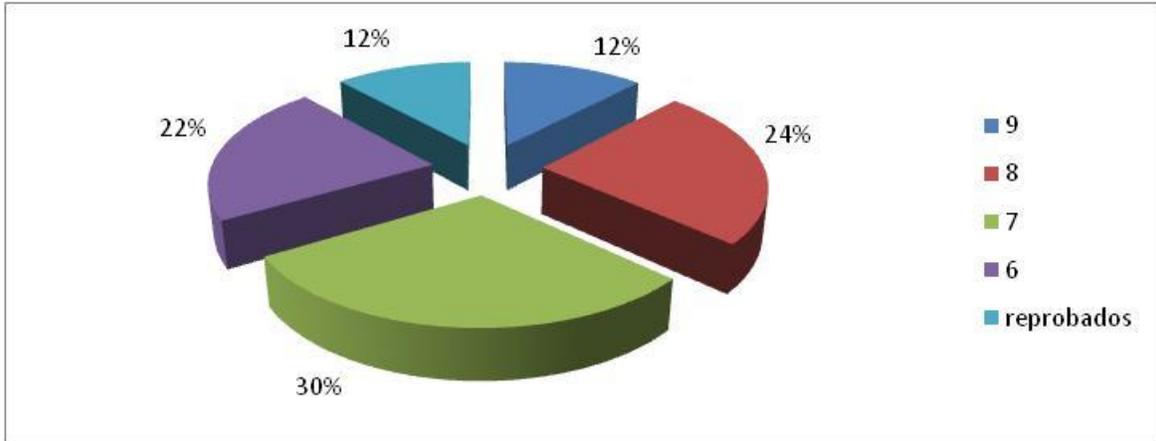


La información estadística del Departamento de Escolares de la FCA de la UACH con respecto a materias reprobadas y a promedio de los estudiantes de la muestra arroja los siguientes resultados.

Es necesario comentar para la comprensión de estas que el reglamento académico de la FCA de la UACH los límites para no ser dados de baja de la FCA en cuanto a NA's (materias no aprobadas) son hasta 8 materias no aprobadas en el 5to semestre 10 hasta el 6to. Semestre, 11 en 7mo. Y 12 en 8vo. Semestre.

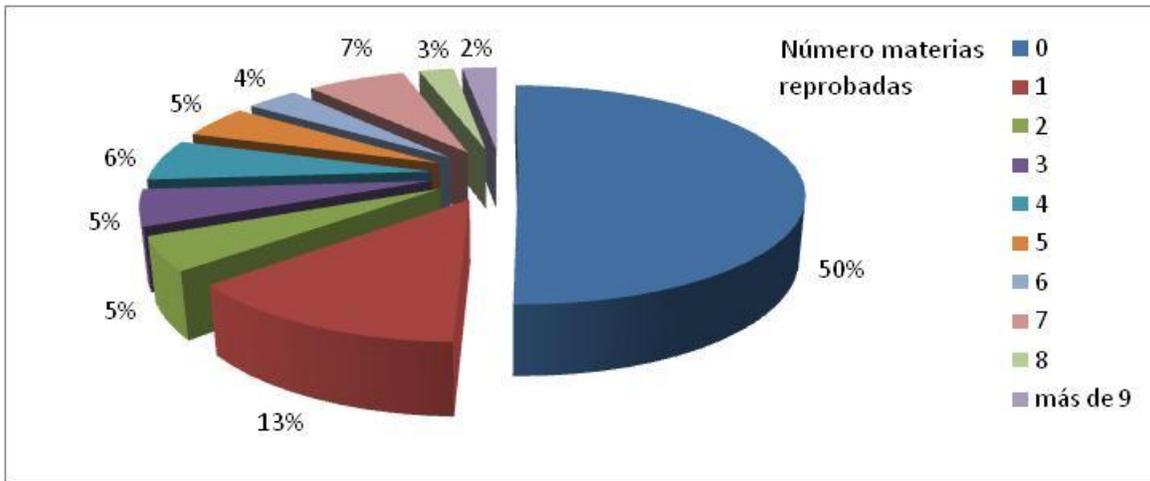
Se puede apreciar que el 12% de los alumnos con tutor están reprobados, y que un porcentaje igual tienen promedio de 9, el 24% de los estudiantes tienen promedio de calificación un 8 existiendo y como se puede apreciar la media en esta Facultad de alumnos que tienen tutor es de 7 (30% está ubicado en este rango).

Gráfica 10. Promedio de calificaciones de los alumnos de Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua que tienen asignado tutor.



El 50% de los alumnos con tutor no tienen ninguna materia reprobada y el 2% tiene 9 o más, el 12% son alumnos con alto riesgo ya que están en el límite de materias reprobadas para continuar en la facultad.

Gráfica 11. Número de materias reprobadas de los alumnos de Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua que tienen asignado tutor.



Finalmente al entrevistar a los alumnos se pudo constatar que la tutoría, cuando se hace bien, surte excelentes resultados, ya que los estudiantes realmente se sienten apoyados y comprendidos por sus tutores.

Por otro lado, es importante recalcar que aunque el 39% contestó que nada más ha tenido una entrevista, al momento de preguntarles como fue o que beneficios tuvieron, comentaron

que para ellos es sumamente importante el apoyo que reciben por parte de su tutor ya que eso les permite ver que no están solos en su paso por la universidad y que gracias a ellos pueden tener más conocimiento tanto de la universidad como de sus múltiples actividades y apoyos que tiene para beneficio de los estudiantes. Uno de ellos comentó que gracias a su tutor tiene una beca alimentaria sumamente importante ya que es de fuera de la cd. y no siempre tiene recursos económicos para comer.

## **VI.- RECOMENDACIONES**

1. Al inicio del semestre establecer un programa de trabajo entre tutor y tutorando el cual variara de estudiante a estudiante, que se deberá considerar: el semestre que está cursando, si es estudiante trabaja, si es estudiante con pareja e hijos o alguna otra situación que se detecte y que pueda afecte su actuar académico. (Considerar: fechas, numero de entrevistas y objetivo a lograr establecido por ambas partes).
2. Que el reglamento de tutorías de la FCA de la UACH establezca como requisito para inscripción o presentación de exámenes finales la firma del tutor sobre cumplimiento de reuniones de tutoría.
3. De acuerdo con horarios de clases y de actividades extracurriculares establecer la mecánica para estar en contacto, considerando que se deberá tener mínimo una entrevista presencial en el semestre adicional a las entrevistas de manera diferente (telefónica, correo electrónico, facebook, etc)
4. Realizar la evaluación de la función tutorial (objetiva) en base a una guía tanto por el tutorando como por el tutor.
5. Retroalimentación por parte del jefe de tutores sobre la evaluación al tutor.
6. Establecer la tutoría asistida por internet, redes sociales, whatsapp para aquellos casos de alumnos que por el trabajo y la carrera no puedan asistir de manera regular a la tutoría presencial.
7. Establecer un semáforo en el sistema de tutorías que permita visualizar mediante los tres colores (verde, amarillo y rojo) la situación académica del estudiante: semáforo verde cuando el alumno no esté en riesgo de darse de baja por numero de materias

no aprobadas, por calificaciones o por faltas amarillo, cuanto esté en un 20% de riesgo y rojo cuando este en el límite de materias no aprobadas o de inasistencias.

## **BIBLIOGRAFÍA:**

ANUIES, (2001), Programa Institucional de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior, México.

CISNEROS HERNÁNDEZ. L. (2002) “La formación de tutores en la Universidad de Guadalajara. Una reflexión crítica”. En: Primer Encuentro Regional de Tutoría. Zapopan, Jalisco. ANUIES Centro Occidente.

GRANT VALLONE, E. ENSHER, E. (2000) Effects of Peer mentoring on types of Mentor Support, Program Satisfaction and Graduate Student Stress: A Dyadic Perspective, Journal of College Student Development, Washington, Nov – Dec.

LAZARO A. Y ASENSI Jesús, (1987), Manual de orientación escolar y tutorías, Madrid, Narcea.

LIPPIT, G., (1986), The consulting process in actino, San Diego, Univeristy Ssociates.

ROMO, Alejandra (2003). La incorporación de los programas de tutoría en la Instituciones de Educación Superior. México:ANUIES.

Universidad Autónoma de Guanajuato (s.f.). Tutoría académica. Obtenido de <http://www.ugto.mx/estudiantes/servicios-acad%C3%A9micos/tutor%C3%ADa>.

Universidad Autónoma de México (s.f.) Portal de tutor. Obtenido de: [www.tutor.unam.mx/taller\\_Mt\\_02html](http://www.tutor.unam.mx/taller_Mt_02html).