



SATISFACCIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE TUTORÍAS EN LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA DE ARQUITECTURA, DE LA UATX

Orlando Oliverio Galicia Mendoza

galiciaorlando@hotmail.com

Ana Bertha Luna Miranda

ablumi@hotmail.com

RESUMEN

Una de las grandes problemáticas que aqueja a nuestros estudiantes hoy en día es la satisfacción en sus estudios profesionales provocados por diversos factores, y entre ellos podemos mencionar a los académicos, sobre todo en aquellos que después de haber logrado ser parte de la estadística de jóvenes que pertenecen a una comunidad universitaria, en su trayecto de formación se enfrentan a diversas problemáticas.

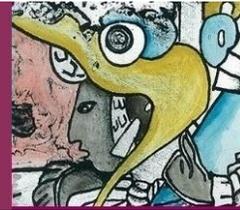
Universidades como la Autónoma de Tlaxcala ha implementado dentro de sus políticas institucionales un programa de acción tutorial para el estudiante de licenciatura, en cumplimiento a satisfacer necesidades en su formación profesional, en el que el docente ocupa un lugar muy importante.

Para los estudiantes de la licenciatura en arquitectura, en los que se manifestaba notoriamente una deserción escolar el papel del docente tutor es muy importante, por lo que es interés del presente trabajo contribuir a la prevención de la misma, vigilando que el programa de tutorías cumpla con sus objetivos estratégico como un programa preventivo en algunas problemáticas que se pudieran atender desde este.

En el presente trabajo se presenta una fundamentación teórica acerca de la propuesta así como la estrategia metodológica que se llevará a cabo para el estudio de caso.



EVALUACIÓN DEBATE 2014



PALABRAS CLAVE:

Estudiante, Docentes, Tutor, Tutorías, Evaluación, Orientadores, Gestión, Satisfacción, Impacto.

INTRODUCCIÓN

Las universidades del mundo y de nuestro país, más allá de datos y cifras, presentan problemáticas internas presentes en este siglo en la formación de sus estudiantes.

Los problemas académicos a los que se enfrentan, son solo algunas dificultades que sufren los estudiantes y que conllevan a impactar de manera negativa en la eficiencia terminal. En un estudio realizado por la CEPAL en el 2006, se llegó a la conclusión que la deserción escolar es consecuencia de falta de implementar políticas educativas institucionales para satisfacer las necesidades de los estudiantes

La Universidad Autónoma de Tlaxcala no está exenta de esta problemática y a cinco años de implementación del programa de tutorías, no ha habido un proceso de evaluación que dé cuenta del beneficio o del impacto que ha tenido en la formación profesional del estudiante de la Facultad de Diseño, Arte y Arquitectura, sus fortalezas y sus debilidades propias de la gestión realizada en su implementación.

LA TUTORIA EN EDUCACION SUPERIOR

La tutoría ha estado presente a lo largo de la historia educativa en la mayoría de los países europeos y latinoamericanos, podemos mencionar a: las universidades anglosajonas, en el Reino Unido, Australia, Estados Unidos y México. El sistema tutorial en la educación superior mexicana, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), se ha venido practicando desde los inicios de la década de los cuarenta. En nuestro país la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), impulsa a las Instituciones de Educación Superior (IES), particularmente a las de carácter público, para que pongan en marcha sistemas de tutoría, por medio de los cuales, los alumnos cuenten a lo largo de toda su formación con el consejo y el apoyo de un profesor debidamente preparado.



Según una información recabada por la ANUIES (1999), una alternativa es la capacitación y actualización de los docentes como tutores y orientadores, con la finalidad de abatir algunos de los problemas antes referidos.

La experiencia desarrollada en Argentina por Viel P. (2012), marca la necesidad de principios de gestión y reflexión estratégica para el éxito de los programas de tutoría.

La calidad en el servicio está íntimamente relacionada al papel que asumen los docentes y directores relacionados directamente con el programa de tutorías como un servicio que ofrece la institución en el desarrollo del desempeño académico de los estudiantes en su formación profesional, ante esta situación la postura de los gestores del programa educativo radica en conocer si el programa de tutorías se ha llevado a cabo de acuerdo a los principios que gobiernan su gestión en el cumplimiento de la misión institucional para lo cual se plantean las siguientes preguntas de investigación:

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ◆ ¿Cuál ha sido el impacto en la satisfacción y cumplimiento del programa de tutorías en los Jóvenes estudiantes de la licenciatura de Arquitectura en el desarrollo de sus actividades académicas y de formación profesional?.
- ◆ ¿Cuál ha sido el papel de los docentes que ejecutan el programa desde la percepción de los estudiantes?
- ◆ ¿Cuál es la postura docente y directiva ante las necesidades del programa de tutorías para satisfacer las necesidades de los estudiantes en el programa de tutorías?.
- ◆ ¿Existe diferencia de opinión entre los actores de este proceso educativo correspondiente al programa de tutorías?.



OBJETIVO GENERAL.

Valorar el impacto del programa de tutorías en la satisfacción y cumplimiento de sus objetivos en los alumnos de la Licenciatura de Arquitectura de la Facultad de Diseño, arte y Arquitectura, de la Universidad autónoma de Tlaxcala. En el desarrollo de su vida académica y profesional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Valorar el desarrollo del trabajo docente dentro de la actividad tutorial en la satisfacción de los estudiantes.

Valorar la postura de los docentes y los directivos ante la gestión del programa de tutorías desarrollado en los alumnos en las acciones académicas llevadas a cabo en la institución.

Determinar si existen diferencias de opinión entre los diferentes actores educativos en el grado de satisfacción del ejercicio del programa de tutorías.

Determinar y postular recomendaciones provenientes de los hallazgos de la investigación

ESTRATEGIA METODOLÓGICA.

Se aplicará un cuestionario tipo encuesta a docentes y alumnos de la Facultad de Diseño Arte y Arquitectura de la UATx. Fundamentado en la metodología SERVQUAL para calidad en el servicio propuesto por de V. Ziethlman y B. Parasuraman. El propósito de esta metodología es mejorar la calidad del servicio ofrecida por una organización, utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: **fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.**

Permite evaluar, pero también es un **instrumento que contribuye a la mejora** y validado de manera internacional, el modelo de sus siglas en inglés SERVQUAL de Calidad de Servicio **mide lo que el cliente espera de la organización** que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente



en este caso el estudiante percibe del servicio de tutorías en las dimensiones correspondientes a través del programa de tutorías.

Los datos del estudio de campo serán analizados desde un estudio que inicia como exploratorio, descriptivo, explicativo y correlacional. (Análisis multivariable) contrastada con algunos testimonios. Inicia como Exploratorio, descriptivo, bajo un enfoque mixto, cuantitativo. Los sujetos son: estudiantes, docentes, director y coordinador del Programa Educativo (PE) de la Licenciatura de Arquitectura.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

ANUIES.(1999) La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo, documento aprobado en la XXX Asamblea General de la ANUIES. Universidad Veracruzana e Instituto Tecnológico de Veracruz., Noviembre

CASTRO, R. D. (2003). Lecturas de apoyo para tutores. Tomo II. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca Edo. De México.

REYES, M. D. (2007). La Tutoría como estrategia para la mejorar la eficacia terminal. *Tutoría*. México

RIMADA, P. B. (2002) Inventario de Orientación Profesional Universitaria. México. Trillas.

VIEL P. (2012) Gestión de la tutoría escolar, proyectos y recursos para la escuela secundaria, Buenos Aires, NOVEDUC.

Zeithaml, V. A., y cols. (2002) Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa, McGraw-Hill.