



SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ESCOLARES Y ACADÉMICOS DEL PROGRAMA DE TUTORÍAS EN EL COLEGIO DE BACHILLERES DE AYOMETLA

Ana Belén Lima Pérez
Universidad Autónoma de Tlaxcala
ablp_1417@hotmail.com

Ana Bertha Luna Miranda
Universidad Autónoma de Tlaxcala
ablumi@hotmail.com

Resumen

El propósito fundamental de este ensayo es analizar las tutorías en el subsistema de Colegio de Bachilleres del Estado de Tlaxcala (COBAT), específicamente en el plantel 21 Ayometla. Por el cual se realiza una valoración a la calidad en el servicio del programa de tutorías en una apreciación sobre la calidad en el servicio que este implica en la institución. Así pues se realizara una metodología con un enfoque Mixto (cualitativo y cuantitativo) con la aplicación de la metodología y la adaptación del instrumento SERVQUAL que se refiere al cliente y sus percepciones del servicio otorgado.

Palabras clave:

Tutorías, servicios escolares, gestión educativa

Planteamiento del Problema.

El presente proyecto está dirigido al COBAT plantel 21 de Ayometla, dicha institución se encuentra al sur del estado, ubicado en la calle Aldama no. 23 colonia centro del municipio de Santa Catarina Ayometla del estado de Tlaxcala.

En el ámbito estudiantil la mayoría de los jovencitos que ingresan a este plantel tienen de 15 a 20 años, proceden de municipios aledaños como son: Zacatelco, Quileta, Papalotla, Ayometitla,



Acuitlapilco y Santo Toribio Xicotzinco. También es primordial mencionar que los jóvenes ingresan de escuelas secundarias técnicas y/o generales aunque hay casos donde proceden de otros bachilleratos ya sean generales o tecnológicos.

Esta institución ofrece servicio educativo en el nivel medio superior, siendo el único en el municipio, además es un bachillerato general con las capacitaciones de informática y traductor de inglés; sin embargo la zona en la que se encuentra el plantel se caracteriza por problemas sociales como el alcoholismo, la drogadicción e incluso la prostitución, así como bajo índice de alfabetización de familiares y vecinos de la comunidad, además poca cultura educativa respecto a principios morales y la aplicación de valores dentro y fuera de la escuela.

Las problemáticas que más aquejan a los estudiantes se refieren a la reprobación de diferentes materias, falta de hábitos de estudio, falta de responsabilidad y compromiso para cumplir con tareas, trabajos y asistencias en las diversas asignaturas de cada semestre, falta de motivación para continuar los estudios y el tiempo dedicado al estudio es mínimo o nulo, apatía, falta de valores y principios morales, falta de recursos económicos para sostener los estudios, situaciones de baja autoestima, no se tienen deseos de superación, existen complicaciones en las relaciones familiares y la falta de atención de los padres al no estar pendiente de sus obligaciones y responsabilidades en la escuela de sus hijos.

Justificación

En México, como en casi todas las instituciones educativas de otros países, en los últimos años se han incorporado programas de Tutoría como una estrategia para mejorar la calidad de la educación en los niveles básico y superior. Las tutorías se han manejado desde diversas perspectivas en los diferentes niveles educativos de nuestro país (especialmente en secundaria y educación superior), así como en el resto del mundo

En México el programa de tutorías es adoptado por la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES), como parte del desarrollo integral de los alumnos del nivel superior; refiere la necesidad de la utilización de modelos centrados en el alumno y la orientación hacia el aprendizaje como requisitos necesarios para la transformación, lo que hace de la tutoría un recurso para acelerar esta transformación (ANUIES, 2002: 30).



Fundamentación

Las tutorías y su proceso de transformación en México en la educación media superior se denotan los Lineamientos de Acción Tutorial de la Dirección General del Bachillerato, desarrollados como una estrategia dirigida a los subsistemas que coordina, para atender al rezago, la deserción y los bajos índices de eficiencia terminal, permitiendo la conformación del perfil del estudiante establecido en el Marco Curricular Común (MCC) del Sistema Nacional de Bachillerato, ya que para la DGB constituye un reto importante crear los medios para atender con oportunidad las iniciativas introducidas en el contexto de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS) implementada en el 2008 y que poco a poco ha tomado forma en el subsistema COBAT, así como coadyuvar en los esfuerzos que se están realizando por mejorar la calidad y cobertura educativa en el contexto del Sistema Nacional de Bachillerato.

El Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 establece Estrategias y líneas de acción para desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad, especialmente en haciendo referencia al punto que dice “Disminuir el abandono escolar, mejorar la eficiencia terminal en cada nivel educativo y aumentar las tasas de transición entre un nivel y otro”, esto con el fin de “Ampliar la operación de los sistemas de apoyo tutorial, con el fin de reducir los niveles de deserción de los estudiantes y favorecer la conclusión oportuna de sus estudios; implementar un programa de alerta temprana para identificar a los niños y jóvenes en riesgo de desertar; establecer programas remediales de apoyo a estudiantes de nuevo ingreso que presenten carencias académicas y que fortalezcan el desarrollo de hábitos de estudio entre los estudiantes; y definir mecanismos que faciliten a los estudiantes transitar entre opciones, modalidades y servicios educativos.

En este breve tenor normativo por el cual se ha manejado las tutorías en México en educación media superior, se denota un programa por el cual se inició esta labor en el estado de Tlaxcala, el cual recibió por nombre “Sistema de Acción Tutorial del Colegio de Bachilleres del Estado de Tlaxcala” (SISTAT-COBAT)”, este programa que coadyuvaba en las tareas del Departamento de Orientación Educativa trabajando con estudiantes que mostraban cierta resistencia desinterés, complicaciones –emocionales, económicas, sociales o culturales- y faltos de compromiso con sus quehaceres académicos para lograr los índices deseables y, a su vez,



prevenir que aquellos que denoten un posible bajo rendimiento o apatía escolar se precipiten a límites de rezago, reprobación o deserción escolar.

En este contexto en el COBAT se inició con una conceptualización de “tutorías” como una forma de asesoramiento para las dificultades académicas presentes de diversas Unidad de Aprendizaje Curricular (UAC), al igual brindando estrategias de aprendizaje, hábitos de estudio entre otros, para mejorar el rendimiento escolar de los estudiantes.

Actualmente, conforme a los estatutos de la DGB y los lineamientos de Orientación Educativa, los Lineamientos de Acción Tutorial y el SiNaTA (Sistema nacional del tutorías académicas) así como otros programas del SEMS con base en el acompañamiento integral para jóvenes (SIGUELE, Construye T, Impúlsate) se ha ido, poco a poco, articulando las estrategias para contribuir a la mejora del aprovechamiento escolar de los estudiantes, buscado favorecer el proceso formativo e incrementar el desarrollo académico del alumnado para asegurar su permanencia y egreso de la EMS mediante la intervención en acciones vinculadas a aspectos académicos que favorezcan el conocimiento, el desarrollo de capacidades individuales, etc.

Objetivo:

Analizar y determinar si el programa de tutorías cumple los objetivos de apoyo académico y como servicio escolar ofrecido en beneficio del desarrollo del currículum del estudiante del nivel medio superior en el Colegio de Bachilleres plantel 21 Ayometla del Estado de Tlaxcala.

Metodología:

Se utilizará bajo el enfoque Mixto (cualitativo y cuantitativo) con la aplicación de la metodología y la adaptación del instrumento SERVQUAL la cual consiste en la valoración de la calidad de los servicios mediante cinco dimensiones: Confianza, Responsabilidad, Seguridad, Empatía, y Tangibles; además de agregando es aspecto de la motivación como un atributo destacado.

La realización de esta investigación se basará en dos ejes por los cuales se analizará el proceso de la acción tutorial dentro del plantel, específicamente en:



1.- Servicio al estudiante (utilizando la metodología SERVQUAL): en el que se analizan las dimensiones siguientes: la Confianza se determina como la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa. La Responsabilidad se refiere a la disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud. La tercera dimensión es la Seguridad, la cual establece el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza. Posteriormente en la Empatía se basa en brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa. Y por último Tangibles que es la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos. Estas dimensiones representan la forma en que los clientes organizan mentalmente la información sobre la calidad en el servicio, por lo que es una forma de evaluar el proceso interno que se está llevando a cabo en cuanto a las tutorías en el plantel.

2. El desempeño docente en la innovación educativa en el aula, cómo los estudiantes evalúan la participación del docente en la impartición de la asignatura.

De acuerdo a los sujetos de investigación:

El Colegio de Bachilleres plantel 21 Ayometla del Estado de Tlaxcala, actualmente cuenta con un director, 12 administrativos, y 35 docentes, los cuales 3 proporcionan el servicio de tutorías (grupales o individuales) y 6 docentes son tutores grupales; existen 271 estudiantes, los cuales 100 corresponden al segundo semestre, 90 el tercer semestre y 81 en sexto semestre.

Por ello la especificación de la Muestra: Para la realización de la investigación únicamente se seleccionara a estudiantes que han recibido el apoyo tutorial (228 jóvenes) por lo que es un muestreo intencionado de la generación 2014-2017.

Referencias Bibliográficas

ANUIES (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior). 2002 Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. ANUIES, México, 163 pp

DGB (2012) "Programa de Acción Tutorial". México, SEP. Recuperado de: <http://www.dgb.sep.gob.mx/>



PND Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Poder Ejecutivo Federal, México. 184 pp.
Disponible en: <http://pnd.gob.mx/>. Consultado el: 26 de mayo de 2015

SEP (2011) "Lineamientos de acción tutorial". México, SEP. Recuperado de:
<http://www.dgb.sep.gob.mx>

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). "Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa". México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores. 2ª ED.

