



## La tutoría virtual en el proceso de acreditación de la Licenciatura en Tecnologías e Información

**María Enriqueta López Salazar**

*Universidad de Guadalajara*

enriqueta.lopez@udgvirtual.udg.mx

**José Alfredo Flores Grimaldo**

*Universidad de Guadalajara*

alfredoflowers71@gmail.com

**Hortensia Zúñiga Sánchez**

*Universidad de Guadalajara*

hortensiaz@yahoo.com.mx

**Área temática:** Evaluación curricular y acreditación de programas

---

### Resumen

La evaluación de los programas educativos, para fines de acreditar la calidad, se ha convertido en un tema tan actual como controversial, dadas las cambiantes políticas públicas que ven en la misma el mecanismo que podría permitir mejorar las condiciones de lo, hasta ese momento realizado, es decir, se pretende que la evaluación para la acreditación, garantice la calidad de los programas educativos pero, la realidad difiere, podría ser no observable de primera vista, si la calidad avalada en un documento es real; es por ello que, en el presente, se abordan aspectos de la tutoría dada su importancia como parte de la formación integral de los estudiantes, en el proceso de reacreditación de la licenciatura en Tecnologías e Información en modalidad virtual.

**Palabras clave:** Acreditación, evaluación, calidad, tutoría, modalidad virtual



## **Introducción**

En México, se han incorporado procesos de evaluación que, garanticen la calidad y efectividad de los programas educativos en particular en el nivel superior y, es a partir de los años noventa que, las Instituciones de Educación Superior (IES) han tenido que transformar los planes y programas de estudios para someterlos a procesos para asegurar presupuesto como resultado de ejercicios de evaluación, orientados a la mejora de la calidad educativa. (Orozco, Vizcaíno, & Ávila, 2006)

En la Universidad de Guadalajara (UdeG) para garantizar que los programas educativos ofrezcan una formación de calidad académica, se mantienen procesos de evaluación y acreditación nacional por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, A.C. (CIEES) y organismos afiliados al Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C. (COPAES) (Guadalajara, 2023), con el objetivo de lograr una cobertura de calidad en la totalidad de sus programas de nivel superior. De acuerdo con la Coordinación de Innovación Educativa y Pregrado (CIEP) (Guadalajara, 2023) ocupa el primer lugar a nivel nacional en número de programas educativos acreditados por organismos reconocidos por el COPAES y, el segundo lugar de los evaluados en el nivel 1 por los CIEES, entre las universidades públicas.

Siendo el Sistema de Universidad Virtual (SUV) una dependencia de la Universidad de Guadalajara que ofrece formación en modalidad virtual en ambientes digitales, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en los últimos años ha mantenido un compromiso con la excelencia educativa a través de la estrategia de calidad para la evaluación de los programas educativos, fortaleciendo la oferta formativa en estándares de calidad nacionales e internacionales. “La totalidad de los programas educativos del SUV que tienen las condiciones para ser evaluados, cuentan con el reconocimiento de calidad nacional, y cuatro de estos lograron el reconocimiento ante los organismos internacionales”. (Sistema de Universidad Virtual, 2022)

En el presente se aborda como estudio de caso, la reacreditación de la Licenciatura en Tecnologías e Información (LTI) del SUV, en particular los indicadores referentes a la tutoría, por ser un programa de la formación integral de los estudiantes, el cual es, un servicio universitario de apoyo durante la trayectoria escolar en tres momentos o etapas: ingreso, permanencia y egreso. Parte medular del programa de tutoría en el SUV ha sido y es, una herramienta de trabajo denominada Módulo Virtual de Tutorías (MVT), cabe mencionar que la Dirección de Tecnologías del SUV la desarrolló e inició en algunos programas de licenciatura, a partir del ciclo escolar 2015



B (agosto) (Sistema de Universidad Virtual, 2011) en el transcurso de los años se ha actualizado modificando su operación, con base en las experiencias y, bajo el principio de la mejora continua. Un acierto importante del MVT es que, permite acceder mediante código y NIP institucionales para “consultar: registro de materias en el ciclo actual, kardex, estatus, promedio, edad, resultado del curso de selección para ingreso al programa educativo, datos de contacto, visibles para el coordinador de programa, conformando así un expediente dinámico de los estudiantes.” (Sistema de Universidad Virtual, 2011, pág. 14) lo que facilita, por un lado, el proceso para brindar la tutoría ya que se dispone de información suficiente y, por otro, la atención de circunstancias particulares, mediante el registro de una “incidencia” entendida como “cualquier situación que merezca ser detectada para dar seguimiento, en virtud de que el estudiante pueda verse afectado en su rendimiento o ponga en riesgo su permanencia en el programa educativo.” (Sistema de Universidad Virtual, 2011)

Para finalizar con las conclusiones, de acuerdo a los resultados que, dan cuenta del indicador de tutoría en el proceso de reacreditación de una licenciatura en modalidad virtual.

### **Planteamiento del problema**

Acreditar un programa educativo en modalidad virtual no ha sido una tarea sencilla, considerando que, son procesos diseñados para la modalidad presencial, el avance en el uso de las TIC, no ha ido a la par de los modelos de acreditación de la calidad virtual ya que, implica cambios, generalmente, el avance en la tecnología es constante y los impulsa, sin embargo, transitar de lo presencial a lo virtual en la acreditación, implica modificar el diseño o modelo en cuanto a la selección de las características a evaluar, “continúa el debate en torno a si los criterios a utilizar deben ser diferenciales para programas presenciales y a distancia.” (Díaz, 2004) Sin embargo, los esfuerzos continúan para acreditar la educación superior en modalidad virtual.

El proceso de acreditación demanda por parte de los organismos el cumplimiento de una serie de requisitos de la institución para, el aseguramiento de la calidad, uno de los problemas es, la ausencia normativa para operar de manera estandarizada la evaluación de la calidad en la educación virtual, a distancia, cabe mencionar que, existen modelos, experiencias de evaluación que, podrían ser el marco de referencia; en México, los organismos que abordan evaluaciones de programas educativos a distancia son: los CIEES que, disponen de una metodología general 2010; el Sistema Nacional de Educación a Distancia (SINED) con un marco de referencia para la evaluación de programas de licenciatura y, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, a la fecha Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías, a través de un marco de



referencia para la evaluación y seguimiento de programas de posgrado en las modalidades a distancia y mixta. (Hernández, Ruiz, Borrego, & Martínez, 2018)

### **Justificación**

La LTI que, es motivo del presente trabajo se creó mediante dictamen el 15 de diciembre de 2005 y se modificó el 18 de abril de 2013 (Universitario, 2013), tiene su antecedente de evaluación de los CIEES en abril 2011, obteniendo el Nivel 1 con vigencia a abril de 2017, mientras que por el COPAES, el organismo acreditador fue el Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación, A.C. (CONAIC), fecha de evaluación en mayo de 2017, obteniendo el reconocimiento de calidad es decir, de acreditación, con una vigencia a mayo de 2022. La evaluación con fines de acreditación internacional por parte de GRANA-OUI se realizó en octubre de 2018, está vigente a diciembre de 2023. (Sistema de Universidad Virtual, 2022) Se seleccionó, por la reciente fecha para la evaluación de reacreditación ¿porqué el indicador de tutoría en el proceso de acreditación?

Para dar respuesta y, teniendo como punto de partida, por un lado, la importancia de la tutoría en la formación integral de los estudiantes virtuales, una de las líneas de acción es, el “acompañamiento académico a lo largo de la trayectoria escolar para contribuir a la eficiencia terminal del estudiante, otorgando orientación educativa.” (UDGVirtual, s.f.) así mismo el Cuerpo Académico (CA) 862 del que formo parte, adscrito al SUV investiga la tutoría como estrategia de retención, de igual manera formé parte del Comité de Evaluación y Acreditación de la Licenciatura en Administración de las Organizaciones (LAO) lo que permitió participar en la conformación de expedientes, así como en el proceso de evaluación y, también, identificar las demandas de los organismos acreditadores durante el proceso.

### **Enfoque conceptual**

En la proximidad de inicio del siglo XXI y, por convocatoria de la Secretaría General Ejecutiva de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), se integró un grupo de expertos de diferentes IES del país, del cual emanó la propuesta para la implementación de un programa institucional de tutoría (PIT), para analizar las causas del rezago o abandono de los estudios que permitiría establecer acciones para compensarlas, así como de una estrategia para promover el mejoramiento de la calidad de la educación superior. (ANUIES, 2000) El dúo dinámico tutoría – calidad que, se trata y resalta en el presente trabajo.

Es por ello que, la tutoría, ha ido adquiriendo un rol preponderante en las IES, tratando de convertirla en un “remedio” en un escenario que, no es nuevo pero que, es necesario atender, dado el actual contexto global que, demanda diferentes e innovadoras formas, actividades para guiar, orientar al estudiante en el itinerario de su formación escolar. La vida universitaria para los estudiantes virtuales del SUV, con un promedio de edad, más frecuente de 24-29 años representando el 26 por ciento de la población escolar seguido por el 20.45 por ciento del rango de 30-34 (Sistema de Universidad Virtual, 2022, pág. 37), el navegar en dos aguas: la del estudio y del trabajo es complejo, agregando el componente familiar que, por mucho y para muchos suele ser el más importante, por ello, es conveniente facilitar las condiciones para una permanencia con las menos dificultades posibles entre las que se encuentran problemáticas como la reprobación, el consecuente rezago y la deserción, para abatirlos (Romo, Alejandra, 2011) concede a la tutoría el carácter de estrategia innovadora y de mejora de la calidad, como alternativa viable.

El PIT se convierte en marco global para orientar las acciones de evaluación y favorecer los procesos de acreditación, evidenciando por un lado el trabajo de los tutores al, priorizar aspectos cognitivos y afectivos del aprendizaje y por otro, la forma en que se apoya a los estudiantes, orientando, guiando, conduciendo y dando seguimiento a su trayectoria escolar, identificando los criterios, indicadores que se consideran para la acreditación. (Alvarado & Rosario, 2006)

### **Estrategia metodológica**

El caso que se estudia es la reacreditación de la Licenciatura en Tecnologías e Información, desde la particularidad de la tutoría lo que se llega a saber y comprender de dicho caso podría lograrse mediante el análisis y la interpretación de cómo piensan, sienten y actúan las personas, es específico, complejo y activo (Simons, 2012) Se inicia con una aproximación al objeto de estudio, obteniendo la información global del mismo acerca del proceso de reacreditación, quiénes y cómo intervinieron: integrantes de la institución, como son, personal académico, estudiantes y funcionarios; una vez identificados los problemas se está en condiciones de cuestionar lo básico, es decir, la pregunta en torno a la cual girará la investigación, en este caso, ¿porqué la tutoría como indicador en el proceso de reacreditación de calidad de la LTI?

Considerando que, se dispone de datos para analizar y encontrar posibles salidas al problema planteado y para generarlas en el caso en específico se recurre a la estrategia de investigación cualitativa para documentar, interpretar y valorar (Pérez, 2016)

## Resultados

La visita se llevó a cabo vía remota del 3 al 5 de octubre de 2022 por parte del CONAIC, la categoría objeto de estudio, se describe a continuación:

6. Servicios de apoyo para el aprendizaje		
Criterio		
6.1 Tutorías Con el propósito de apoyar en su trayectoria escolar a los estudiantes, es conveniente ofrecer apoyos de tutorías y asesorías académicas que les ayude a concluir sus estudios		
Indicadores		
6.1.1 ¿Las tutorías a los estudiantes se ofrecen de manera constante y organizada?	6.1.2 En el caso de que se ofrezca este servicio y de que se lleve un registro, proporcionar la información sobre el número de estudiantes atendidos en los tres últimos periodos escolares <sup>1</sup> y el tiempo total del profesorado dedicado a esta actividad	6.1.3 ¿Se cuenta con mecanismos e instrumentos que permitan evaluar el Programa de Tutorías, así como su impacto?

### Evidencias:

Indicador		Respuesta	
6.1.1		Sí	
6.1.2			
Periodo escolar	Mecanismo de apoyo	Número de estudiantes que reciben el apoyo	Tiempo del profesorado dedicado a estas actividades
	Tutoría de Ingreso	106	El tiempo de dedicación a la tutoría, dependerá del número de tutorados, la situación particular de estos y el nivel

<sup>1</sup> Se incluye, únicamente el último periodo escolar, por cuestiones de espacio

2022 A			de intervención que dicha situación demande
	Tutoría de Permanencia	106	El tiempo de dedicación a la tutoría, dependerá del número de tutorados, la situación particular de estos y el nivel de intervención que dicha situación demande
	Tutoría de Egreso	42	El tiempo de dedicación a la tutoría, dependerá del número de tutorados, la situación particular de estos y el nivel de intervención que dicha situación demande
6.1.3		Si la respuesta es afirmativa, describa brevemente en qué consiste el mecanismo y el impacto de las mismas.	
<p>La Rectoría del Sistema de Universidad Virtual en el año 2016, emprendió diversas acciones para innovar en estrategias para la modalidad virtual, entre las cuales destaca la creación de los Programas de Tutorías y de Formación Integral.</p> <p>En sus acciones destaca la identificación de problemáticas o situaciones (académicas, psicosociales o tecnológicas) que puedan dificultar los procesos de aprendizaje; los intereses y aptitudes del estudiante y su alineación con el tipo de problemáticas y objetos de interés para la realización de su proyecto de ciclo; además de derivar a los estudiantes que requieran apoyo en los aspectos administrativos, académicos, tecnológicos o de orientación personal; ... el diseño y promoción de estrategias de recuperación en las unidades de aprendizaje o asignaturas con mayor índice de reprobación por programa educativo; la identificación de estudiantes con dificultades tecnológicas o disciplinares, con la finalidad de implementar un plan personalizado de seguimiento y la integración de un equipo de consultores y expertos disciplinares que colaboran en Cartera de proyectos, dirección de tesis y tutoría virtual en las asignaturas de mayor reprobación, entre otras.</p> <p>Como una acción estratégica, se desarrolló e implementó el uso del Módulo Virtual de Tutorías (MVT). En este espacio, se integra la información de cada estudiante mismo al que tiene acceso el tutor asignado y el asesor de cada materia con el objetivo de generar un registro histórico de la trayectoria personal de cada estudiante del programa educativo. Las</p>			

incidencias registradas en este módulo van desde problemas personales del estudiante, ausencia en el curso, problemas de rezago académico, dar seguimiento a una situación especial como enfermedad, situación familiar o evento personal, de esta manera se informa a todos los asesores sobre el estudiante y se solicita su atención específica. Así mismo, el Módulo permite al tutor llevar un registro de su plan de trabajo por ciclo escolar y del seguimiento de su acción tutorial.

Cabe resaltar, que durante el ciclo 2021 A, el 35% de los estudiantes tenía un tutor asignado, para el 2021 B un 41% y en este calendario 2022 A, es de 39%.<sup>2</sup>

Fuente: Coordinación de Evaluación

Recomendaciones:

Cuadro 1. Recomendaciones y observaciones de CONAIC

**Licenciatura en Tecnologías e Información**  
***Recomendaciones y observaciones de CONAIC***

Número de recomendación	18
Categoría	Servicios de apoyo al aprendizaje
Descripción de la recomendación	Se recomienda fortalecer las estrategias implementadas en las asesorías académicas que permitan disminuir los índices de reprobación escolar
Requerimiento	6.2.2 ¿Se cuenta con mecanismos e instrumentos que permitan evaluar el Programa de asesorías, así como su impacto para la disminución de los índices de reprobación?

Fuente: Coordinación de Evaluación

Como es posible observar, los indicadores de tutoría, referidos en la categoría, directamente no tienen observaciones ni recomendaciones pero si, de manera transversal ya que, el programa de tiene por objetivo, disminuir el índice de reprobación, por tanto la tarea continúa en cuanto a evaluar qué tanto contribuye al indicador, es decir, la evaluación del propio programa. Cabe mencionar que, durante la reciente visita de reacreditación de la LAO, de la que, formé parte de

<sup>2</sup> Resumen del mecanismo e impacto



los académicos entrevistados, la segunda pregunta formulada fue acerca de la tutoría, en cuanto a la capacitación de los tutores, lo que comprueba que, en diferentes aspectos, forma parte del formulario de los representantes de los organismos acreditadores. Se obtuvo la reacreditación con vigencia a diciembre de 2027 (Sistema de Universidad Virtual, 2022)

### **Conclusiones**

Los modelos de acreditación para modalidades convencionales se deben modificar, adecuar para los programas educativos de educación superior virtuales, desde la experiencia se requiere adecuarlos a la realidad de la misma, considerando que, las evaluaciones de pares está sujeta a un comité que, en ocasiones, la desconoce y queda a su decisión determinar el nivel de calidad del programa y, la institución, demanda el documento que, la avale para dar respuesta a las políticas públicas nacionales que regulan la educación de nivel superior en materia de calidad.

Un programa educativo acreditado por los organismos correspondientes, adquiere reconocimiento de calidad y, se convierte en referente, lo cual se traduce en aumento de la matrícula y, a su vez, en mejores indicadores y sobre todo en presupuesto.

La tutoría virtual en el marco de la reacreditación de calidad de la LTI, permite dar cuenta de los esfuerzos realizados por los actores principales, a saber, tutor, tutorado, coordinación tanto de la licenciatura como de tutoría para dar seguimiento a las incidencias registradas, proporcionando el apoyo necesario y mejorar el aprovechamiento, con ello reducir la reprobación y el abandono, considerando que es, un criterio transversal que, se considera para la evaluación.

Promover el alcance del programa de tutoría, así como de, los resultados de la evaluación por parte de los organismos acreditadores para identificar las fortalezas y debilidades y actuar con base en las mismas para lograr la mejora continua.

La conformación de expedientes para una visita de los representantes de los organismos acreditadores es motivo de trabajo y estrés cuando, se deben mantener las carpetas actualizadas, no solamente para fines de evaluación del proceso de acreditación de calidad, para que, la licenciatura esté siempre organizada y refleje orden, es decir, que se traduzca en proceso de mejora continua.

Finalmente, el proceso de evaluación con base en documentos probatorios, así como las entrevistas ya sean presenciales o virtuales no garantizan la calidad de un programa educativo, toda vez que, son muchas las aristas que se deben considerar y que, en ocasiones, no se valoran como corresponde dada la modalidad, pero el punto de partida debe estar en la calidad humana que se reflejará en los procesos y en el día a día de la institución.

## Referencias

- Alvarado, M., & Rosario, V. (2006). La tutoría académica como apoyo para la acreditación de los programas educativos. En V. Rosario, E. Marúm, R. Vargas, J. Arroyo, & V. González, *Acreditación y certificación de la educación superior: Experiencias, realidades y retos para las IES* (págs. 349-356). Guadalajara: Coordinación Editorial UdeG.
- ANUIES. (2000). *Programas Institucionales de Tutoría*. Obtenido de [http://evirtual.uasp.mx/FCQ/tutorias/Documentos%20compartidos/INTRODUCCION/PROGRAMAS%20INSTITUCIONALES%20DE%20TUTORIA\\_ANUIES.pdf](http://evirtual.uasp.mx/FCQ/tutorias/Documentos%20compartidos/INTRODUCCION/PROGRAMAS%20INSTITUCIONALES%20DE%20TUTORIA_ANUIES.pdf)
- Díaz, Á. (2004). La evaluación y acreditación de la educación virtual: consideraciones pedagógicas desde una perspectiva internacional. *Redalyc*, 1-18.
- Guadalajara, U. d. (2023). *Portal de Programas Educativos de Pregrado*. Obtenido de Compromiso con la calidad académica: <http://www.pregrado.udg.mx/compromiso-con-la-calidad-academica#:~:text=Al%20d%C3%ADa%20de%20hoy%2C%20la,1%20por%20los%20CIEES%2C%20entre>
- Hernández, M., Ruiz, N., Borrego, D., & Martínez, M. (2018). Calidad de la educación a distancia en México: Un estudio sobre procesos de acreditación. *Revista Venezolana de Gerencia*, 256-277.
- Orozco, M., Vizcaíno, A., & Ávila, C. (2006). La Evaluación de la educación superior en México: ¿Ejercicio permanente para el aseguramiento de la calidad educativa? En V. Rosario, E. Marúm, R. Vargas, J. Arroyo, & V. González, *Acreditación y certificación de la educación superior: Experiencias, realidades y retos para las IES* (págs. 23-30). Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Pérez, Ó. (2016). *Metodología para la elaboración de estudios de casos cualitativos en responsabilidad social*. Colombia: Universidad Externado.
- Romo, Alejandra. (2011). *La tutoría: una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. de México: ANUIES.
- Romo, A. (2004). *La incorporación de los programas de tutoría en las Instituciones de Educación Superior*. México: ANUIES.
- Simons, H. (2012). *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Madrid: Morata, S.L.
- Sistema de Universidad Virtual. (2011). *Tutoría*. Obtenido de Programa de Tutoría del Sistema de Universidad Virtual: <http://www.udgvirtual.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/programa-de-tutoria-del-suv.pdf>
- Sistema de Universidad Virtual. (2022). *Informe de Actividades 2021*. Guadalajara: UdeG-SUV.
- UDGVirtual. (s.f.). *Formación integral*. Obtenido de Tutoría: <http://formacionintegral.udgvirtual.udg.mx/>
- Universitario, H. C. (18 de Abril de 2013). *Dictamen de modificación de la Licenciatura en Tecnologías e Información*. Obtenido de Normatividad Específica: [http://www.udgvirtual.udg.mx/sites/default/files/dictamen\\_lti.pdf](http://www.udgvirtual.udg.mx/sites/default/files/dictamen_lti.pdf)