



**La Tutoría Universitaria como coadyuvante para alcanzar la calidad en las  
Instituciones de Educación Superior.**

Dolores Hernández Sánchez.

**Institución de procedencia**

Benemérito Instituto Normal del Estado.

**Correo electrónico**

[marylolyhs@live.com.mx](mailto:marylolyhs@live.com.mx)

**Área temática**

Practica curricular: Docentes y alumnos, los actores del currículo.

**Resumen**

En los últimos años la tutoría en las universidades ha tomado gran relevancia al considerarse como una herramienta de gran trascendencia en la vida de los estudiantes; a lo largo de esta investigación se reúne evidencia sustancial que respalda el acompañamiento docente tutorial como indispensable para la formación integral de los estudiantes. Como punto de partida se analiza la acción tutorial universitaria como proyecto de desarrollo institucional que responde a las necesidades actuales que los estudiantes demandan en el ámbito personal y profesional, además de contribuir a las universidades al logro de estándares eficientes de calidad educativa, posteriormente se introduce al lector a las políticas educativas e institucionales que norman el desarrollo de la educación superior en México y los retos que actualmente enfrenta puntualizando el papel de los programas de tutoría como catalizador en la formación integral de los estudiantes.

**Palabras clave**

Calidad educativa, tutoría, universitaria, educación.

**Planteamiento del problema**

Resulta ya un tópico afirmar que vivimos en una sociedad cuya principal característica es el cambio y los permanentes procesos de transformación que se dan en el seno de la misma. La escuela forma parte de esa sociedad, tiene su razón de ser en el servicio que presta a esta sociedad; por ello está afectada por los cambios sociales, económicos y culturales del medio o entorno en el que se encuentra. Cambios que son consecuencia de los avances alcanzados en diferentes campos que han dado lugar a la actual sociedad del conocimiento en la que nos



encontramos. La educación por ilación, en concreto la impartida en las universidades, no es ajena a estos avances al encontrarse sumergida plenamente en la sociedad, por lo que deberá responder de forma eficaz a las demandas actuales que le exige la colectividad. En plena transformación surge el concepto de “calidad educativa” que ha sido una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora donde la eficacia y la eficiencia son sus dos pilares básicos. Sólo desde una perspectiva de reflexión e innovación permanente se puede conseguir una educación de calidad, que responda a las necesidades y demandas del alumnado.

Además de procurar la formación integral del alumnado, la trasmisión de la cultura y contribuir al desarrollo de la ciencia y la investigación, las universidades deberán formar personas capaces de desenvolverse en el escenario actual, cambiante y complejo, que nos exige más de un rol para desempeñar. En este sentido, la acción tutorial se convierte en una herramienta imprescindible para alcanzar este fin, al ser entendida como un proceso de ayuda para la formación del estudiante universitario en todas sus dimensiones: personal, académica y profesional.

En México, la educación superior se debe alinear mejor con las necesidades cambiantes de su sociedad. Casi la mitad de los empleadores alertan de una falta de competencias en su sector y consideran que la educación y formación de los solicitantes de empleo no es adecuada para sus necesidades. Además, se pretende analizar y conocer el desarrollo de la orientación y la acción tutorial en la Licenciatura en Psicología del Instituto de Ciencias Jurídicas A.C. incorporado a la BUAP, así como la percepción que tienen sobre el desarrollo de esta labor, tanto el profesorado como el alumnado. Por último, este trabajo también quiere exponer las dificultades de profesores y alumnos para el adecuado desarrollo de la acción tutorial en el contexto universitario, ya sea por incompatibilidad horaria, carga laboral por parte del profesorado, falta de motivación por parte del alumnado, entre otros factores. Los cuestionarios utilizados como instrumentos en esta investigación, están diseñados para conocer la percepción y las expectativas que tienen ambos grupos, sobre la finalidad y los objetivos que debe cumplir esta labor educativa en la universidad, de este modo, plantear las estrategias y actuaciones pertinentes para favorecer su desarrollo y para diseñar un modelo de orientación y acción tutorial capaz de responder a las demandas actuales de la sociedad.



## **Justificación**

La presente investigación pretende hacer un acercamiento a la educación superior en México, las políticas públicas e iniciativas institucionales en la instrucción universitaria que pretenden mejorar los resultados de aprovechamiento cuyo propósito es garantizar la empleabilidad de los egresados al mercado laboral, la falta de un marco cohesionador, así como de mecanismos eficaces que permitan la evaluación de su impacto, los subsistemas que difieren considerablemente en sus estructuras de gobernanza, en sus sistemas de financiamiento y en la influencia que el gobierno ejerce sobre ellas. Así, el presente trabajo permitirá demostrar la dificultad en la gestión, orientación del sistema de educación y la adecuada alienación con las necesidades cambiantes en la economía. Se considera que para mejorar la relevancia y los resultados de la educación superior se requiere de una visión estratégica, un enfoque común para todo el gobierno y la implicación de todo el sistema de educación superior (OCDE, 2017).

De acuerdo a Zabalza (2002), las universidades presentan características y problemáticas en tres aspectos: la transformación del propio escenario a merced de los cambios políticos, sociales y económicos; la estructura dinámica y organizativa; y el sentido formativo de la universidad con los dilemas y contradicciones que tiene para cumplir esta misión. Todo esto sin duda, nos lleva a plantearnos la idea de que, si la universidad está enfrentando grandes cambios, esto repercutirá en los estudiantes quienes también están expuestos a esta serie de transformaciones, por lo tanto, necesitan un servicio que les brinde orientación con respecto a este contexto.

La instrumentación para una educación de calidad y de adecuadas políticas públicas podrá beneficiar entre otros aspectos, el apoyo al desarrollo de capacidades y habilidades en aspectos intelectuales, afectivos y artísticos, al mismo tiempo que prepare al alumno para la competitividad y las exigencias del mercado laboral. Lo anterior nos hace pensar nuevamente, en la importancia de proporcionar servicios de orientación en la universidad, donde lo más beneficiados son los estudiantes que requieren de apoyo especializado para enfrentarse a situaciones cada vez más complicadas conforme avanzan en los niveles educativos.

## **Fundamentación teórica**

En México, la inserción de programas de tutoría en el nivel superior atiende la necesidad de potenciar la formación integral de los estudiantes y uno de sus principales retos consiste en lograr

que una proporción elevada de alumnos alcance niveles de desempeño académico favorables para culminar satisfactoriamente sus estudios en los plazos previstos. En su descripción conceptual, la orientación ha encontrado dificultades para ser definida, en particular, en el ámbito de la educación. Lo mismo se le ha identificado con los procesos que facilitan la toma de decisiones de las personas en el campo vocacional, que como asesoría para resolver problemas de índole personal o social. Al respecto, un texto de Boza et al. (2011) señala que, en sus orígenes, el término orientación tuvo una connotación abstracta, pero con el paso del tiempo ha evolucionado en función de una serie de factores, como los objetivos que persigue, los momentos en que se ejerce, el lugar, el nivel formativo de aplicación y otros.

Visiblemente, no ha tenido un significado análogo para quienes la han ejecutado de manera profesional. Su aparición se ubica a principios del siglo XX y se refiere como Orientación Vocacional, asumida en principio como una actividad puntual que más adelante logra transformarse en un proceso para, al final, alcanzar la cualidad de enfoque a lo largo de toda la vida. Así, la evolución de la Orientación en el mundo muestra por lo menos tres etapas que la caracterizan primero como orientación escolar, más adelante como orientación profesional y, por último, como orientación psicopedagógica. En la actualidad, y en una visión de mayor profundidad, ya se reconocen cinco perspectivas en la orientación a nivel mundial (Martínez L. et al., 2014): 1.- Psicométrica, 2.- Modelo Clínico, 3.- Modelo Humanista, 4.- Modelo Sociológico y 5.- Modelo psicopedagógico. Se observa, entonces, cómo el ejercicio de la orientación ha mostrado una evolución que va desde la visión de un modelo clínico, que se centra con mayor énfasis en el sujeto, en detrimento de las circunstancias que le rodean, hacia un modelo psicopedagógico, lo que significa la posibilidad de involucrar a toda la comunidad educativa, desde los padres de los estudiantes, los profesores y los alumnos mismos, siempre con la idea de lograr el máximo potencial para la institución educativa en su conjunto.

### **Humanismo, Educación y Tutoría**

Al proponer la ANUIES una estrategia de alcance institucional para apoyar al estudiante de nivel superior como la tutoría, tendiente a potenciar la formación integral del alumno con una visión humanista y de responsabilidad para hacer frente a las necesidades y oportunidades del desarrollo del país, lo hizo tomando en cuenta, entre otras, la visión de los organismos internacionales reconocidos por su influencia en el desarrollo de las políticas nacionales de educación. Todos esos propósitos deben ser soportados en una plataforma teórico-conceptual

sólida, que asegure la plena comprensión de los procesos por parte de los actores responsables, así como de los beneficiarios y de todos los involucrados de manera directa e indirecta en el ejercicio de la tutoría en el plano institucional. De la visión del humanismo y de los nuevos paradigmas educativos del siglo XX, es posible extraer los fundamentos teóricos que proporcionan dicha plataforma para el mejoramiento del proceso de enseñanza aprendizaje, sin la cual sería imposible plantear los cambios que se requieren en el ámbito educativo para enfrentar los nuevos escenarios de la educación, representados fundamentalmente por la globalización, el desarrollo socioeconómico y por otros.

El humanismo, en la perspectiva de la formación integral, asumido como el marco ideal para el desarrollo y operación de los programas de tutoría en las IES mexicanas, parte del planteamiento del respeto a la pluralidad de la naturaleza humana, que significa la “condición necesaria para que el individuo tenga la oportunidad de desarrollarse de manera plena, en todas sus dimensiones y posibilidades. Busca contribuir a que la educación cuente con los espacios propicios que preparen a los jóvenes para la vida, asumiendo como función principal el ser facilitador de un proceso de formación de personas” (González R., 2005).

De ahí la importancia concedida a la inclusión de los cuatro pilares señalados en dicho informe: aprender a conocer, a hacer, a convivir y aprender a ser, en los modelos y propuestas institucionales, y asumiendo que, si la tendencia ha sido promover el conocimiento y la forma de aplicarlo, es también insoslayable estimular una cultura de convivencia pacífica y de autenticidad de las personas. Por lo mismo, tal como lo recuerda Sanz (2009), tanto la orientación como la tutoría tienen una presencia determinante en el proceso educativo; por eso, en la incursión en nuevos modelos de educación para el nivel superior es fundamental que el profesor en funciones de tutor colabore en la comprensión y cumplimiento de tres responsabilidades:

- Lo que el alumno va a ser capaz de CONOCER (área académica)
- Lo que el alumno va a ser capaz de HACER (habilidades y destrezas)
- Lo que el alumno va a ser capaz de SER (actitudes y responsabilidades)

### ***Objetivo general***

- Implementar el Plan de Acción Tutorial que responda a las necesidades de la población Universitaria de la Licenciatura en Psicología



## Objetivos específicos

- Analizar el desarrollo de la acción tutorial en la Licenciatura en Psicología de una IES
- Comparar la percepción que tienen, tanto el profesorado como el alumnado, sobre la necesidad, funciones y expectativas respecto a la acción tutorial.
- Diseñar el Plan de Acción Tutorial que responda a las necesidades de la población Universitaria.
- Implementar las acciones tutoriales específicas por medio del Manual operativo del tutor.
- Evaluar la pertinencia y eficacia del PAT en la formación integral de la comunidad universitaria.

## Metodología

El paradigma que sentará las bases de esta investigación es el interpretativo, también llamado cualitativo, naturalista, humanista o etnográfico pues centra su estudio en los significados de las acciones humanas y la vida social, en medio de una realidad dinámica, múltiple y holística. La metodología de investigación más adecuada es la exploratoria y descriptiva, cuyo objetivo general consiste en describir un fenómeno dado, ya que nos permite explorar, describir e interpretar la percepción y la valoración del alumnado y el profesorado de la Licenciatura en Psicología del Instituto de Ciencias Jurídicas A.C. incorporado a la BUAP sobre la Orientación y la Acción Tutorial. En la investigación de carácter exploratorio el investigador intenta, en una primera aproximación, detectar variables, relaciones y condiciones en las que se da el fenómeno en el que se está interesado. Con este estudio, además de profundizar en este ámbito, pretendemos contribuir con propuestas que ayuden a mejorar y perfeccionar esta labor que se desarrolla en la educación superior.

Este estudio se ampara dentro de la perspectiva no experimental, Kerlinger apunta (1979) que “La investigación no experimental (...) es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. En este trabajo no hay estímulos o condiciones a las cuales expondremos a los sujetos y no manipularemos deliberadamente las variables, por lo que nuestro diseño coincide con esta tipología. Los diseños no experimentales, según Hernández et al. (2003), se pueden dividir en transversales (analizar la relación de un conjunto de variables en un punto en el tiempo) y longitudinales (analizar la evolución de una o más variables o las relaciones entre estas). Este estudio es por tanto

transversal, ya que el interés es analizar la percepción de las tutorías recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población.

Por último, esta investigación se trata de un estudio con enfoque cualitativo abarca las tendencias interpretativa, naturalista o humanista y etnográfica que figuran en la investigación socio-educativa desde los años 70 (Gutiérrez, 1996:124), es "... una manera de abordar el estudio de los fenómenos que hace hincapié en la comprensión" (Giroux y Tremblay, 2004:39) ... en otras palabras, se fundamenta en una perspectiva interpretativa que tiene como punto focal el entendimiento de lo que significan las acciones de las personas y sus instituciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

### **Resultados**

Se debe considerar que el hecho de trabajar con percepciones y apreciaciones sobre algún aspecto o situación, conlleva a un alto grado de subjetividad por parte de los encuestados que pueden hacer que una misma realidad desde distintas perspectivas, parezca diferente. En este apartado se expondrán las conclusiones que se derivan de los resultados obtenidos, tras el análisis de los datos recogidos en la investigación. En primer lugar, se expondrán las conclusiones extraídas en relación a los datos obtenidos de la muestra de profesorado y en segundo lugar se mostrarán las conclusiones en relación al alumnado:

#### ***Docentes, conclusiones generales.***

La resolución extraída a partir de las respuestas del profesorado en relación a los objetivos planteados para este grupo en la investigación, nos señala que la mayoría de los profesores creen que la tutoría debe ayudar a la integración del alumnado en la universidad, como se predijo al inicio de este trabajo y señalan diversos autores, (Álvarez Rojo et al. 2004; Álvarez y González, 2008) "existe una alta consideración de la tutoría como herramienta fundamental de orientación al alumnado por parte del profesorado". Es inquietante el análisis que nos arroja la información sobre los profesores con mayor experiencia docente frente a grupo señalando que para ellos la tutoría no es una actividad de carácter formativa que pueda incidir en la formación integral del alumnado o que pueda ser considerada como un indicador de calidad en la educación, esta percepción trastoca con la opinión sobre la acción tutorial como un espacio infértil para "aconsejar" a los estudiantes, sin ninguna secuencia o impacto en ellos.

Por parte del profesorado con menor experiencia docente, la tutoría es considerada como fundamental para ofrecer una ayuda personalizada al alumnado y englobar a través de ella la

formación del alumno a nivel intelectual y personal. Lo que concuerda con una visión en donde se espera del profesor universitario que además de transmisor de conocimiento, sea un formador, un guía, un orientador y un estratega de los aprendizajes, teniendo en cuenta la perspectiva del discente procurando el mejor desarrollo de cada estudiante en lo cognitivo, lo personal, lo académico y lo profesional (Fernández, 2008; Pérez, 2012).

Otro dato relevante que nos arroja esta investigación, es la necesidad que demandan los docentes por un proceso de capacitación concientizando sobre las funciones y necesidades de la tutoría en el asesoramiento del alumnado. La figura del tutor universitario ha requerido una importante reflexión sobre las funciones del profesor (Pérez, 2012; González, 2010:220), ya que implica integrar en su actividad la acción tutorial como parte de la docencia y la investigación. En esta misma línea, la mayoría del profesorado cree imprescindible que la tutoría complemente la formación del alumnado, como hemos señalado anteriormente, también defiende que se debe fomentar la autonomía del alumno en su proceso de aprendizaje para que la tutoría no se convierta en una especie de “clase particular” y en la que el alumno olvide sus deberes.

#### ***Alumnado, conclusiones generales***

A continuación, exponemos las conclusiones extraídas de los resultados obtenidos por parte del alumnado en función de los objetivos planteados al inicio de este trabajo. En relación al funcionamiento de las tutorías, hemos podido comprobar que son muy pocos los alumnos que asisten regularmente. La mayoría de ellos (los cuatrimestres inferiores) no hace uso de forma habitual y cuando lo hace es motivado por necesidades de información y consulta. Los alumnos de grados superiores asisten a las tutorías con mayor frecuencia, pero de forma irregular que los grupos inferiores, hecho que nos confirma la necesidad de la acción tutorial en el marco de fomentar la integración de la población a la vida universitaria.

Respecto al horario de las tutorías, un gran porcentaje de los alumnos consideran que su horario no es el adecuado y atribuyen su baja asistencia a la incompatibilidad horaria, las pocas horas de disponibilidad de su tutor, la sobrecarga académica y la falta de cumplimiento del horario de las tutorías por parte del profesor-tutor. Si a esto unimos que el uso de las tutorías se hace de manera informal y en ocasiones se tratan asuntos importantes como es la revisión de las calificaciones y asuntos personales cuando el alumno coincide con su profesor-tutor en los pasillos y zonas de usos múltiples puesto que la cercanía de las oficinas de atención a los estudiantes genera que los despachos se conviertan en una algarabía difícil de soportar.





Muy significativo nos parece que en menor grado el alumnado opine que la tutoría debería contribuir a su desarrollo personal, así como a favorecer la autoestima, la motivación y la autogestión. Estos datos ratifican que la tutoría aun no es considerada como elemento clave de la formación integral del alumnado universitario. Un alto porcentaje del alumnado cree que la tutoría también puede ayudar a detectar y prevenir situaciones en las que el alumno no esté llevando un desarrollo adecuado de su aprendizaje y pueda proceder, o bien a no superar determinadas asignaturas o incluso a abandonar los estudios. De ahí la importancia que anteriormente atribuían a la tutoría y el asesoramiento en su proceso académico.

Para concluir con los objetivos, destacamos que lo que más valoran los alumnos es complementar y facilitar la información recibida en clase seguida de la necesidad de recibir orientación y asesoramiento en su proceso educativo a través de las tutorías. También consideran que recibir información sobre las alternativas laborales relacionadas con su titulación debe ser un contenido a tratar en las tutorías, porque lo sitúan como un tipo de información necesaria en su proceso académico y que se debe desvincular de las funciones docentes por su gran relevancia.

Estas conclusiones muestran que el alumnado tiene una percepción baja de la tutoría recibida en la universidad, lo que hace necesario que también se capacite al alumnado sobre objetivos relacionados con la formación integral del estudiante y que pueden ser cubiertos por la tutoría, haciendo necesario que la institución universitaria preste una mayor atención a las acciones de información y orientación.

## **Conclusiones**

Ante el panorama arriba descrito cobra importancia la evaluación de las dimensiones consideradas necesarias en los sistemas educativos: Eficiencia, Eficacia, Relevancia, Pertinencia y Equidad; y confrontarlos con los problemas de desigualdad de oportunidades educativas presentes en las IES. El proceso de evaluación requiere como punto de partida plantearse cuáles son los fines reales que se persiguen tanto en la educación pública como en la privada, es de suma importancia cuestionarse y cuestionar a las universidades sobre cuál es realmente su compromiso hacia sus estudiantes y cuáles son los criterios que cada IES considera dentro de su evaluación para garantizar una educación de calidad.



En este sentido se puede entender que un sistema educativo es de calidad, cuando se toman en cuenta cada una de las siguientes dimensiones; dimensión filosófica al considerarse que sus contenidos son relevantes al grupo social al que está destinado y, por lo tanto, responden a sus necesidades y aspiraciones. En la dimensión pedagógica, la calidad implica que se determine el camino y los medios más adecuados para el logro eficaz de las metas propuestas en los planes y programas educativos; en la sociológica señala que la calidad está fuertemente influenciada por “las relaciones entre sociedad y educación” considerando la educación como fenómeno social que procura la formación de la persona, y como tal, la analiza y describe en cada una de sus dimensiones sociales, como lo son la económica, al analizar que los recursos destinados a impartirla sean utilizados eficientemente; en la cultural, que los contenidos y métodos de la enseñanza resulten pertinentes a las posibilidades de aprendizaje de los individuos y conglomerados sociales a los que se dirige; y en lo social, la calidad se logra cuando están equitativa o igualitariamente distribuidas las oportunidades de acceso, permanencia y culminación de los ciclos escolares, así como las de obtener resultados semejantes en los aprendizajes entre los individuos procedentes de los diversos estratos que integran la sociedad.

Cualquier medida que pretenda mejorar la calidad de la educación debe empezar por definir explícitamente la perspectiva de calidad que se adopta y los objetivos que se pretenden alcanzar con su mejoramiento. Pero en todos los casos es necesario tomar en cuenta la práctica educativa concreta que existe en nuestras escuelas. Las propuestas que pretendan generar cambios en la enseñanza para mejorar su calidad no se pueden hacer en abstracto, pues la misma medida puede tener diferente efecto práctico según sea el contexto en el que se aplique. La reflexión sobre la calidad de la educación debe tomar en cuenta una forma social, contextualizada, pragmática y pedagógica del pensamiento y de la construcción del conocimiento que se puede obtener a través del análisis del discurso en situación escolar. En definitiva, se trata de “superar” un modelo instructivo profesionalizante basado en la mera transmisión de contenidos para instalarse en un modelo formativo educativo basado en la comunicación bidireccional y en la interacción profesor-alumno, que favorezca los procesos educativos y que impacten significativamente en la calidad educativa.

### **Referencias bibliográficas**



A. Gil-Albarova, A. Martínez, A. Tunnicliffe, J. Miguel (2013). Estudiantes universitarios y calidad del Plan de acción tutorial. Valoraciones y mejoras. Revista de Docencia Universitaria. Vol.11 (2) Mayo-Agosto 2013, 63-87

Álvarez Pérez, Pedro R. (2008). La función tutorial en la universidad: Una apuesta por la mejora de la calidad de la enseñanza, Madrid, EOS.

ANUIES (2000). La educación superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la ANUIES, México, ANUIES. [http://www.anui.es/servicios/d\\_estrategicos/documentos\\_estrategicos/21/sXXI.pdf](http://www.anui.es/servicios/d_estrategicos/documentos_estrategicos/21/sXXI.pdf) [Consultado: 22 de enero del 2019].

Arellano, Icela.; Berra, M. J. et al (2007). La tutoría como actividad de la orientación educativa. Ponencia presentada en el IV Congreso Nacional de Orientación Educativa, AMPO, México. (Memoria electrónica).

Bisquerra, Rafael (2005). "Marco conceptual de la Orientación Psicopedagógica", en Revista Mexicana de Orientación Educativa. (En línea). núm. 6, Julio-October. México, AMPO. <http://www.remo.ws/> [Consultado: 19 de marzo de 2019].