



Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli

Organismo Público Descentralizado del Estado de México

MAESTRÍA EN

**“LA TUTORÍA COMO ALTERNATIVA EDUCATIVA Y
ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EN EL TECNOLÓGICO DE
ESTUDIOS SUPERIORES DE CUAUTITLÁN IZCALLI”**

TESIS

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA
ADMINISTRATIVA**

PRESENTA:

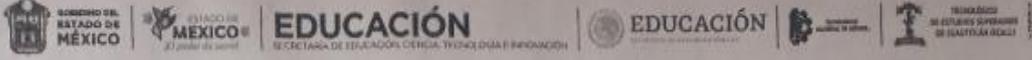
LILIANA VIEYRA ZÚÑIGA

ASESOR:

ERIKA MARÍA PECINA RIVAS

CUATITLÁN IZCALLI, EDO. DE MÉXICO NOVIEMBRE 2023.

AUTORIZACIÓN



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

Cuautitlán Izcalli, Estado de México a 22 de noviembre de 2023
TESCI/DIDT/162/XI/23

**DIRECCIÓN ACADÉMICA
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE POSGRADO**

LICENCIADA
LILIANA VIEYRA ZUÑIGA
P R E S E N T E

Por este conducto me permito informarle que puede proceder a la digitalización del Trabajo de Tesis titulado:

"LA TUTORÍA COMO ALTERNATIVA EDUCATIVA Y ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EN EL TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE CUAUTITLÁN IZCALLI"

Ya que la comisión encargada de revisar el trabajo que se presenta para efectos de titulación, han dado su autorización conforme a lo estipulado en el Lineamiento para la operación de los Estudios de Posgrado en el Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos.

Sin nada más que agregar, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración.

ATENTAMENTE



**MTRA. ERIKA EMILIA CANTERA
DEPARTAMENTO DE
INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE POSGRADO**


**UNIDAD DE
POSGRADO**

cc.p. Archivo
Departamento de Titulación
Expediente del alumno



Av. Nopaltepec s/n, fracción La Coyotera del Ejido San Antonio Cuamatia, C. P. 54740, Cuautitlán Izcalli, Estado de México
Tels.: 55 5864 3170 y 55 5864 3171 • Página web: tesci.edomex.gob.mx

AGRADECIMIENTOS

Dedico esta tesis a mis padres, por su apoyo y amor incondicional que siempre me han brindado, por impulsar mis sueños y esperanzas, a mi hermana de vida Lore, que me aconseja, motiva y me acompaña todos los días. Gracias por su apoyo incondicional.

A mis hijos Iker y Thiago que son mi motor de vida, mi alegría y mi inspiración para hacer todo con amor.

A mi esposo por su paciencia, por motivarme a concluir esta meta, por tus consejos que siempre fueron útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado, por su amor y por caminar conmigo en esta vida.

A mis profesores por compartir sus conocimientos, por sus palabras tan sabias, los llevaré en mi transitar profesional, a mis queridos estudiantes del TESCI, que pusieron un granito de arena para que esto se lograra y a mis amigos (as) y colegas que me alentaban para seguir adelante, gracias infinitas por ser parte de mi formación profesional

Muchas gracias a todos por sus múltiples palabras de aliento, cuando más lo necesite; por estar ahí cuando mis horas de trabajo eran confusas.

RESUMEN

El presente proyecto es una propuesta de mejora continua al Programa de Tutorías del Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli (TESCI), el cual se implementa como una estrategia, pues en el Lineamiento para la Operación del Programa de Tutoría, vigente del Tecnológico Nacional de México, dice que la tutoría es un proceso de acompañamiento grupal o individual que un tutor le brinda al estudiante durante su estancia en el Instituto Tecnológico, con el propósito de contribuir a su formación integral e incidir en las metas institucionales relacionadas con la calidad educativa; elevar los índices de eficiencia terminal, bajar los índices de reprobación y deserción. Pero los anteriores objetivos no se logran, pues los índices de reprobación de los estudiantes del TESCOI son altos y esto se vuelve en una problemática compleja, ya que se puede convertir en indicadores de deserción o en deficientes índices de eficiencia terminal.

El programa de tutorías en el Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli, muestra varias problemáticas, entre las cuales, los tutores (profesores horas clase) no se comprometen al 100% para trabajar las tutorías, los alumnos tutorados no identifican la función del tutor. Es decir, el programa de tutorías no cumple con el objetivo que fue creado, que es evitar el alto índice de reprobación y deserción en el TESCOI. En la presente investigación se diseñará una propuesta que contenga alternativas de mejora en cuanto a la aplicación del Programa de Tutorías, así como una estrategia de intervención para mejorar el servicio que ofrecen dicho programa.

El Programa de tutorías es un servicio que se ofrece a todos los estudiantes del TESCOI, su objetivo principal es reducir los índices de reprobación y deserción, potenciar las competencias del estudiante mediante acciones preventivas y correctivas, Sin embargo, cada semestre, los indicadores muestran todo lo contrario, pues existe un alto índice de reprobación y de deserción. Dentro de las 9 carreras que se ofrecen en el TESCOI, todas sin excepción arrojan semestre tras semestre altos índices de reprobación.

ABSTRACT

This project is a proposal for continuous improvement to the Tutoring Program of the Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli (TESCI), which is implemented as a strategy, since in the Guidelines for the Operation of the Tutoring Program, current of the Tecnológico Nacional de Mexico says that tutoring is a process of group or individual support that a tutor provides to the student during their stay at the Technological Institute, with the purpose of contributing to their comprehensive training and influencing institutional goals related to educational quality; raise terminal efficiency rates, lower failure and dropout rates. But the previous objectives are not achieved, since the failure rates of TESCOI students are high and this becomes a complex problem, since it can become indicators of dropout or poor terminal efficiency rates.

The tutoring program at the Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli shows several problems, among which, the tutors (teachers during class hours) do not commit 100% to working on the tutoring, the tutored students do not identify the role of the tutor. That is to say, the tutoring program does not meet the objective that was created, which is to avoid the high rate of failure and dropout in the TESCOI. In this research, a proposal will be designed that contains alternatives for improvement regarding the application of the Tutoring Program, as well as an intervention strategy to improve the service offered by said program.

The tutoring program is a service offered to all TESCOI students, its main objective is to reduce failure and dropout rates, enhance student skills through preventive and corrective actions. However, each semester, the indicators show everything On the contrary, there is a high rate of failure and desertion. Within the 9 majors offered at TESCOI, all without exception show high failure rates semester after semester.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL.....	2
1.1 CONTEXTO GEOGRÁFICO.....	3
1.2 CONTEXTO HISTÓRICO	3
1.3 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	4
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.5 OBJETIVOS	11
1.6 JUSTIFICACIÓN	12
1.7 HIPÓTESIS.....	12
1.8 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	12
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 PROGRAMA DE TUTORÍAS DE ACUERDO AL MANUAL DEL SNIT	14
2.2 BENCHMARKING.....	20
2.3 DIAGRAMA ISHIKAWA	22
2.4 MATRIZ FOIDA.....	24
2.5 FORMULARIOS	26
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	29
3.1 ANÁLISIS DE PROGRAMA DE TUTORÍA.....	30
3.2 BENCHMARKING.....	32
3.3 DIAGRAMA ISHIKAWA.....	38
3.4 MATRIZ FODA	39
3.5 FORMULARIO PARA ESTUDIANTES Y TUTORES.....	40
CAPÍTULO 4. DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA	46
4.1 PROPUESTAS	47
4.2 RESULTADOS	48
4.3 LIMITACIONES	68
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PERSPECTIVAS PARA TRABAJOS FUTUROS.....	69
REFERENCIAS	71
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica del TESCI

Figura 2. Organigrama Institucional del TESCI

Figura 3. Principales actores de la tutoría

Figura 4. Evolución del proceso de “Benchmarking”

Figura 5. Proceso de Benchmarking

Figura 6. Desarrollo del Diagrama Ishikawa

Figura 7. Cuadro Matriz FODA.

Figura 8. El cuestionario

Figura 9. Diagrama Ishikawa

Figura 10. Matriz FODA. Programa de Tutorías en el TESCI

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diferencias entre la entrevista y el cuestionario

LISTA DE ABREVIATURAS Y TABLA DE SÍMBOLOS

FODA Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

PAT Plan de Acción Tutorial

PIT Programa Institucional de Tutorías

SNIT Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos

TESCI Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli

INTRODUCCIÓN

El programa de tutorías en el Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli, muestra varias problemáticas, entre las cuales, los tutores (profesores horas clase) no se comprometen al 100% para trabajar las tutorías, los alumnos tutorados no identifican la función del tutor. Es decir, el programa de tutorías no cumple con el objetivo que fue creado, que es evitar el alto índice de reprobación y deserción en el TESCO. Por lo que resulta importante abordar dichas problemáticas para proponer alternativas de mejora, en la presente investigación se diseñará una propuesta que contenga alternativas de mejora en cuanto a la aplicación del Programa de Tutorías, así como una estrategia de intervención para mejorar el servicio que ofrecen dicho programa.

Para obtener resultados favorables y alcanzar los objetivos planteados en el Programa de Tutorías en el TESCO se debe analizar el proceso en el cual se manifiesta el problema. Para que una institución tenga resultados académicos satisfactorios se deben evaluar los procesos, la metodología que se propone puede ayudar a identificar problemáticas, alternativas de solución aplicables y viables.

CAPÍTULO 1.

MARCO CONTEXTUAL

1.1 CONTEXTO GEOGRÁFICO

El Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli (TESCI) se ubica en Av. Nopaltepec s/n fracción la Coyotera del Ejido San Antonio Cuamatla, Cuautitlán Izcalli, estado de México. C.P.

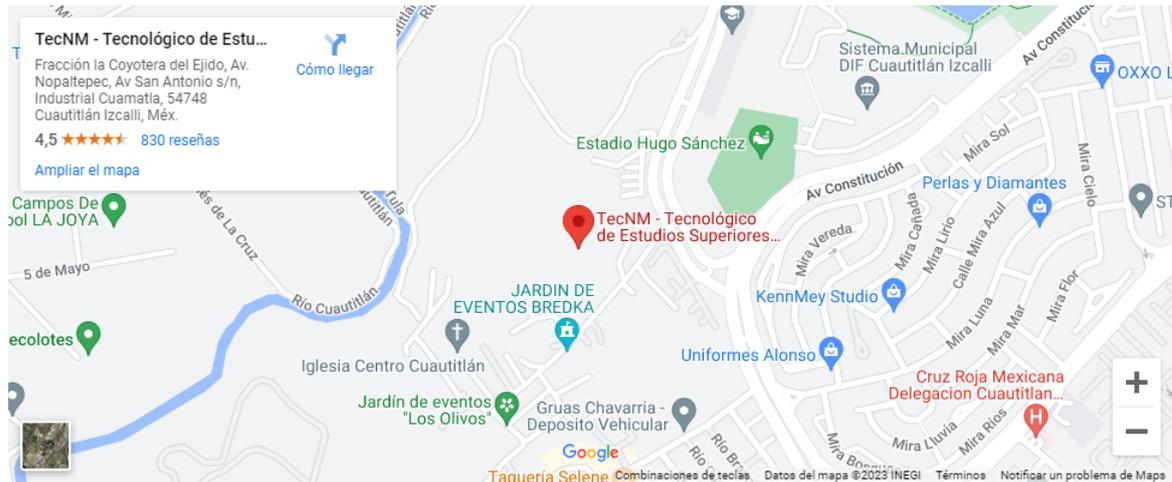


FIGURA 1. Ubicación geográfica del TESCO

1.2 CONTEXTO HISTÓRICO

El Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli (TESCI), es un Organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de México, fue creado por Decreto el 29 de agosto de 1997.

El TESCO inició actividades académicas en septiembre de 1997, con 146 estudiantes, en donde se impartían 2 carreras: 1) Ingeniería Industrial y; 2) Ingeniería en Informática.

El TESCO ha alcanzado desarrollo significativo pues actualmente cuenta con campus propio sobre un terreno de 144,000 m². Su infraestructura es moderna y funcional, con amplias áreas verdes y recreativas, dotadas con equipamiento de tecnología avanzada; ofertando 9 carreras (Ing. Industrial, Ing. en Sistemas

Computacionales, Ing. en Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Ing. en Logística, Ing. en Gestión Empresarial, Ing. en Mecatrónica, Ing. Química, Ing. en Administración y Contaduría Pública), 2 maestrías (Maestría Tecnologías de la Información, Maestría en Ingeniería Administrativa), 2 carreras en línea (Ingeniería Industrial e Ingeniería en Gestión Empresarial).

1.3 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Misión, Visión y Objetivo

Ser reconocida como como una de las mejores instituciones de educación superior tecnológica socialmente responsable, con programas educativos acreditados y procesos certificados bajo estándares nacionales e internacionales de calidad, que garanticen el posicionamiento de nuestros(as) egresados(as) en el ámbito laboral globalizado.

Formar integralmente profesionales, maestros(as) e investigadores(as) competitivos a nivel nacional e internacional, poseedores de un sentido crítico y analítico, con visión humanista y conciencia ética, impulsores del desarrollo económico, científico, tecnológico y cultural, con sentido innovador, que contribuyan al crecimiento de la región, del Estado y del país, de manera socialmente responsable dentro de un marco de excelencia personal.

Política Integral del SGI

En el TESCOI estamos comprometidos (as) a:

- Proporcionar un Servicio Educativo de alta calidad, enfocado a satisfacer los requisitos de nuestros clientes.

- Establecer acciones para proteger el medio ambiente, prevenir la contaminación, usar sosteniblemente los recursos y disminuir el impacto ambiental.
- Mejorar el desempeño energético en instalaciones y en equipos, mejorando la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables vigentes y otros requisitos asociados al SGI.
- Mejorar continuamente el SGI.

Valores institucionales

Interés público

Actuar buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad, por encima de intereses y beneficios particulares.

Respeto

Otorgar un trato digno y cordial a todas las personas, propiciando el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento.

Respeto de los derechos humanos

Respetar, garantizar, promover y proteger de conformidad con los principios de universalidad, que establecen que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de interdependencia, que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados entre sí; de indivisibilidad, que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad, de tal forma que son

complementarios e inseparables y de progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

Igualdad y no discriminación

Trato sin distinción, exclusión, restricción o preferencia.

Equidad de género

Garantizar que tanto mujeres como hombres cuenten con las mismas condiciones, posibilidades, oportunidades y beneficios.

Entorno cultural y ecológico

Evitar la afectación del patrimonio cultural y de los ecosistemas, promover en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente.

Integridad

Actuar siempre de manera congruente con los principios que se deben observar, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y genere certeza plena frente a todas las personas con las que se vincule.

Objetivos Estratégicos

- ✓ Fortalecer la calidad de los servicios educativos
- ✓ Incrementar la cobertura, promover la inclusión y la equidad educativa.
- ✓ Promover la formación integral de los estudiantes.

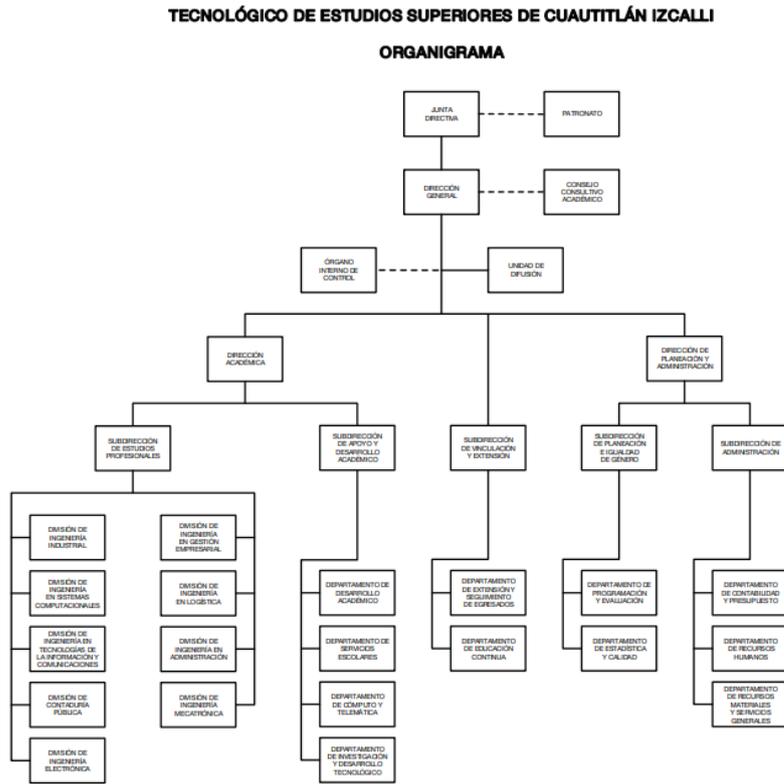
- ✓ Impulsar la ciencia, la tecnología y la innovación.
- ✓ Consolidar la vinculación con los sectores público, social y privado.
- ✓ Modernizar la gestión institucional con transparencia y rendición de cuentas.

El TESCOI tiene acreditados el 100% de sus carreras acreditables y está certificado el Sistema de Gestión Integral con las Normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015 e ISO 50001:2018. Los certificados tienen una vigencia del 11 de noviembre del 2020 al 11 de noviembre del 2023. Asimismo, obtuvimos la certificación en la NORMA NMX-025-SCFI-2015 Igualdad Laboral y No Discriminación; que estará vigente del 26 de noviembre 2020 al 25 de noviembre del 2024.

Desde su fundación, los Directores Generales del TESCOI en distintas fechas, han sido: Ing. Elías Bernal Alcántara (1997-2000); M. en C. Genaro Hernández Zapata (2001-2005, q.e.p.d.); Ing. José Manuel García Macías (2005-2009), M. en E. Salvador Herrera Toledano (2009-2013) Ing. Arturo García Cristia (2013- 2017), Mtro. Francisco Medrano Ruvalcaba (2017-2020), L. en C.P. y A.P. Laura Mitzi Barrientos Cano (2020-2023).

Actualmente Franco Ulises Flores Galván ocupa esta posición.

A continuación se puede observar el organigrama de la institución.



CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 7 FRACCIÓN XXIV DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS, SE APRUEBA LA PRESENTE ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN, LA CUAL HA QUEDADO REGISTRADA Y RESGUARDADA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN. AUTORIZACIÓN No. 20708001-12/47/2019, DE FECHA 16 DE MAYO DE 2019.

Figura 2. Organigrama Institucional del TESCOI

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente proyecto es una propuesta de mejora continua al Programa de Tutorías del Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli (TESCI), el cual se implementa como una estrategia, pues en el Lineamiento para la Operación del Programa de Tutoría, vigente del Tecnológico Nacional de México, dice que la tutoría es un proceso de acompañamiento grupal o individual que un tutor le brinda al estudiante durante su estancia en el Instituto Tecnológico, con el propósito de contribuir a su formación integral e incidir en las metas institucionales relacionadas con la calidad educativa; elevar los índices de eficiencia terminal, bajar los índices de reprobación y deserción. Pero los anteriores objetivos no se logran, pues los índices de reprobación de los estudiantes del TESCOI son altos y esto se vuelve en una problemática compleja, ya que se puede convertir en indicadores de deserción o en deficientes índices de eficiencia terminal.

El programa de tutorías en el Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli, muestra varias problemáticas, entre las cuales, los tutores (profesores horas clase) no se comprometen al 100% para trabajar las tutorías, los alumnos tutorados no identifican la función del tutor. Es decir, el programa de tutorías no cumple con el objetivo que fue creado, que es evitar el alto índice de reprobación y deserción en el TESCOI. En la presente investigación se diseñará una propuesta que contenga alternativas de mejora en cuanto a la aplicación del Programa de Tutorías, así como una estrategia de intervención para mejorar el servicio que ofrecen dicho programa.

El Programa de tutorías es un servicio que se ofrece a todos los estudiantes del TESCOI, su objetivo principal es reducir los índices de reprobación y deserción, potenciar las competencias del estudiante mediante acciones preventivas y correctivas, Sin embargo, cada semestre, los indicadores muestran todo lo contrario, pues existe un alto índice de reprobación y de deserción. Dentro de las 9 carreras que se ofrecen en el TESCOI, todas sin excepción arrojan semestre tras semestre altos índices de reprobación.

“Se define al tutor, como el individuo que orienta, asesora y acompaña al estudiante durante su proceso de enseñanza-aprendizaje, con la perspectiva de una formación integral, lo que significa estimular en él, la capacidad de hacer responsable al tutorado de su propio aprendizaje y su formación. Ayuda al tutorado a explorar sus capacidades, propugnando por la autoformación con

base en el apoyo mutuo y en el trabajo en común. Es uno de los actores principales del programa, por lo que debe estar consciente del compromiso que lleva implícito en el desarrollo del estudiante, participa en el seguimiento y su evaluación; está capacitado para identificar problemas de índole académico, de salud, psicopedagógico del tutorado y canaliza a la instancia correspondiente para su solución, todo en el marco de una relación más estrecha que la establecida en un aula durante un curso”

El tutor es la pieza fundamental que nos puede ayudar a mejorar dichos indicadores, mediante nuevas estrategias de enseñanza y es la clave para implementar de manera adecuada el programa de Tutorías o bien a darle un enfoque diferente a dicho programa.

Por ello, en la presente investigación se dará respuesta a los siguientes cuestionamientos:

¿La tutoría funciona de acuerdo a los parámetros con los que fue diseñada?

¿La acción tutorial cumple con los objetivos de la misma?

¿Los resultados en los alumnos tutorados, son los esperados?

¿Los alumnos del TESCOI están satisfechos con el servicio que reciben en la hora tutorial?

Con este proyecto, se propone una alternativa para enriquecer el programa de Tutorías, es decir, se espera que disminuyan los índices de reprobación y ausentismo en el Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli.

1.5 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Proponer una alternativa educativa, para mejorar el servicio de la acción tutorial en el Tecnológico de Estudios de Superiores de Cuautitlán Izcalli.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar estrategias de intervención para mejorar la acción tutorial que plantea el Manual del Tutor.
- Identificar deficiencias en la ejecución del Programa de Tutorías, para proponer alternativas de mejora.
- Analizar los altos índices de reprobación en el TESCOI para identificar los factores que influyen en la deserción en las carreras que se imparten en el TESCOI

1.6 JUSTIFICACIÓN

El Programa de Tutorías en el Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli, muestra varias problemáticas, entre las cuales, los tutores (profesores horas clase) no se comprometen al 100% para trabajar dicho programa, los alumnos tutorados no identifican claramente la función del tutor. Es decir, el programa de tutorías no cumple con el objetivo que fue creado, que es evitar el alto índice de reprobación y deserción en el TESCO. Por lo que resulta importante abordar dichas problemáticas para proponer alternativas de mejora, en la presente investigación se diseñará una propuesta que contenga alternativas de mejora en cuanto a la aplicación del Programa de Tutorías, así como una estrategia de intervención para mejorar el servicio que ofrecen dicho programa.

Para obtener resultados favorables y alcanzar los objetivos planteados en el Programa de Tutorías en el TESCO se debe analizar el proceso en el cual se manifiesta el problema, es decir para que el TESCO tenga resultados académicos satisfactorios se deben evaluar los procesos, identificar las problemáticas del Programa de Tutorías y proponer una metodología que pueda ayudar a mejorar los índices de reprobación y deserción. Por tanto, alumnos, docentes y directivos se verán beneficiados al mejorar resultados y alcanzar objetivos planteados en el Programa de Tutorías.

1.7 HIPÓTESIS

La manera en la que se ha trabajado el Programa de Tutorías en el Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli, no ha cumplido con el propósito que se plantea en el Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos, que es reducir los índices de reprobación y deserción, potenciar las competencias del estudiante mediante acciones preventivas y correctivas.

1.8 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se apoyó en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones que se relacionan directamente con la aplicación del Programa de Tutorías, es decir, se realizó una investigación de campo.

CAPÍTULO 2.

MARCO TEÓRICO

2.1 PROGRAMA DE TUTORÍAS DE ACUERDO AL MANUAL DEL SISTEMA NACIONAL DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS

La implantación de Programas Institucionales de Tutoría en Educación Superior representa una oportunidad para garantizar una mayor retención de los estudiantes; para mejorar su preparación, sus condiciones de estudio y de aprovechamiento escolar y para hacerles conscientes del significado... (Romo, 2004).

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍAS (PIT)

De acuerdo al Manual del Tutor del SNIT, se trabaja con el Programa Institucional de Tutoría (PIT), el cual “orienta la implantación de un programa de tutoría visualizando a la tutoría como una estrategia viable para promover el mejoramiento de la calidad de la educación superior...”

Es decir, la tutoría se convierte en una modalidad de la práctica docente, pues no suplente a la docencia frente a grupo, sino que la complementa y al mismo tiempo refuerza los programas de apoyo integral en el área académica, cultural y de desarrollo humano. Por lo que el tutor se convierte en el actor primordial de transformación institucional.

El PIT viene siendo una estrategia que se “implanta con el fin de atender al estudiante de manera individual o grupal, para que logre un desempeño adecuado durante sus estudios, y disminuir el rezago, la reprobación, la deserción y la baja eficiencia terminal mediante un proceso de acompañamiento durante su tránsito escolar en el Tecnológico.

Al término de cada semestre, el Área de Desarrollo Académico debe enviar un reporte final (ver anexo A) con la siguiente información:

- a) Matrícula
- b) Número de estudiantes desertores
- c) Número de estudiantes aprobados
- d) Número de estudiantes reprobados
- e) Cantidad de tutores y tutorados por programa educativo y por semestre.
- f) Acciones que se realizan para incrementar el número de tutores y tutorados g) Acciones que se realizan en el semestre con base a los problemas detectados.

En la siguiente imagen se muestran los actores de la tutoría, de acuerdo al Lineamiento para la Operación del Programa de Tutoría:



Figura 3. Principales actores de la tutoría

La operación del PIT de acuerdo al manual del tutor del SNIT nos establece que es quien se encarga de coordinar el Plan de Acción Tutorial a través de:

- ❖ Jefe de Departamento de Desarrollo Académico y/o Coordinador Institucional de Tutoría
- ❖ Jefes de Departamento Académico y/o Coordinadores de tutoría de los Departamentos Académicos, tutores y tutorados.

Los objetivos generales del PIT son los siguientes:

- a) Orienta las potencialidades del estudiante de forma que pueda canalizarlas con éxito en su trayectoria por el Instituto Tecnológico.
- b) Promueve en el estudiante la adquisición de las habilidades de autoaprendizaje para resolver sus problemas académicos y toma de decisiones de forma autónoma.
- c) Identifica al estudiante en riesgo y brindarle estrategias de apoyo a la formación.
- d) Promueve en el estudiante el desarrollo de valores humanos propios de la profesión.

e) Contribuye al decremento de la reprobación y deserción, incrementando el desempeño académico de los estudiantes (Beltrán & Suárez 2003:40).

f) Favorece al incremento de la eficiencia terminal y la titulación integral.

Alrededor de estos objetivos es que se debería desarrollar la acción tutorial, continuando con el Modelo Educativo del Siglo XXI (vigente).

Las Instancias externas son los departamentos del Instituto Tecnológico, los cuales proporcionan los servicios a la actividad tutorial, los cuales se enlistan a continuación:

a) Departamento de Desarrollo Académico

- Orientación educativa
- Proporciona orientación psicopedagógica a los estudiantes
- Proporciona orientación psicológica a los estudiantes
- Da seguimiento a los estudiantes que le sean canalizados
- Inducción al Instituto Tecnológico (estudiantes y padres de familia) •
- Investigación educativa del plantel
- Asesorías académicas de pares
- Orienta y apoya al estudiante en los problemas escolares y/o personales que surjan durante el proceso formativo (dificultades en el aprendizaje; relaciones docente - estudiante; relaciones entre estudiantes; entre otros) y, en su caso, canalizarlo a instancias especializadas para su atención.
- Entre otros

b) Centro de Información

- Consulta y préstamo de libros
- Hemeroteca
- Biblioteca virtual
- Videoteca

- Entre otros.
- c) Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación
- Servicio social
 - Servicios externos
 - Bolsa de trabajo
 - Vinculación
 - Seguimiento a egresados
 - Residencia profesional
- d) Departamento de Actividades Extraescolares
- Servicios de promoción deportiva
 - Servicios de promoción cultural.

PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL (PAT)

El PAT es “una estrategia para orientar las actividades que el docente en conjunto con el estudiante, atiendan a las necesidades de aprendizaje, a las exigencias laborales y sociales para favorecer el desarrollo integral de los estudiantes del SNIT”. El diseño del PAT va en función de las necesidades de cada grupo.

Es decir que la Acción tutorial dentro del Tecnológico es con la finalidad de atender los aspectos de orientación y aprendizaje de los estudiantes, ya sea de manera grupal o individual. La tutoría se convierte en una vía de creación de nuevos y múltiples conocimientos, que posibilita visualizar al estudiante desde una perspectiva integral y diferenciada, más allá de patrones e informes, y por tanto puede conducir a resultados educativos más satisfactorios para los estudiantes como para la Institución que les brinda el servicio.

La tutoría brinda pues, la oportunidad de humanizar plenamente la relación docente estudiante, más allá de un número de matrícula, una lista de asistencia o una participación frente a un grupo.

Las funciones del tutor de acuerdo al Manual del Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos (SNIT) son:

- a) Participa en la elaboración y el desarrollo del Plan de Acción Tutorial (PAT).
- b) Participa en la reunión de inducción convocada por el Jefe de Departamento de Desarrollo Académico de la institución en la cuál se dan los lineamientos de trabajo para la actividad tutorial.
- c) Organiza y programa las sesiones de tutorías.
- d) Participa en las actividades de inducción e integración al Instituto Tecnológico, en caso de no cumplir con estas actividades, su papel será el de verificar que los estudiantes tengan conocimiento de la información proporcionada en las actividades de inducción, tales como políticas y directrices, ubicación de los diferentes servicios, entre otros.
- e) Se presenta con los tutorados para darles a conocer los objetivos, mecanismos y funciones que desarrollará para llevar a cabo la tutoría.
- f) Informa, orienta y asesora a los tutorados en lo académico y profesional en que sea requerido por ellos, de modo directo o canalizarlos (interna o externa) al estudiante hacia la fuente informativa adecuada según sea el caso (secretaría, departamento, dirección u otros servicios).
- g) Informa sobre la estructura y organización del plan de estudios que cursa el estudiante, el perfil de egreso de la carrera y las modalidades para la obtención de créditos.
- h) Al inicio de la actividad tutorial, aplica los instrumentos de información que le permitan elaborar su diagnóstico.
- i) Identifica y apoya al estudiante que manifieste dificultades durante su desempeño escolar, canalizando aquellos casos especiales a las instancias correspondientes.
- j) Cita a entrevista a aquellos estudiantes que durante el trato cotidiano en su tutoría grupal, detecte que requiera de apoyo individual y/o que se encuentre en curso de repetición y/o curso especial o hayan sido asignados por el comité académico, para diseñar la estrategia para el semestre.

k) Participa en reuniones de coordinación con el resto de las actividades de tutorías.

l) Colabora con el resto de los docentes de los estudiantes a su cargo en las siguientes funciones: • Facilita la integración del tutorado al Instituto Tecnológico y fomenta su participación en las diferentes actividades. • Promueve la cooperación educativa entre el docente y el estudiante. • Informa al docente y al estudiante de todo aquello que les concierna en relación con las actividades artísticas, científicas y culturales que se realicen y, especialmente, en todo lo referido al rendimiento académico del tutorado.

m) Analiza posibilidades de éxito a través del potencial que identifica en el estudiante (puntos fuertes y débiles).

n) Participa en la programación y desarrollo de las actividades complementarias de los estudiantes del grupo.

o) Participa en las reuniones periódicas que convoca el coordinador del departamento académico, para retroalimentar la actividad tutorial.

p) Fomenta actividades que promueven su madurez profesional y que posibiliten su acercamiento a la cultura.

q) Conocimiento de trámites de actividades complementarias, servicio social residencias profesionales y titulación.

r) Propicia la toma de decisión como forma de reforzar la seguridad y elevar la responsabilidad personal y profesional del estudiante.

s) Conocimiento de la oferta de formación continua como un elemento clave del desarrollo profesional.

t) Análisis del mercado de trabajo calificado a través de una adecuada información que permita planificar un buen plan de búsqueda de empleo o autoempleo.

u) Cualquier otra actividad que le asigne las directrices institucionales.

2.2 BENCHMARKING

El benchmarking en la actualidad se ha convertido en una herramienta de mucha importancia para las empresas, el cual tiene como fin mejorar los procesos y la excelencia de las mismas. (Veliz, Avila, Bustamante, 2021).

Benchmarking “se puede definir como el proceso de identificar, analizar y adaptar de modo sistemático las prácticas más efectivas de los sectores industriales para mejorar los resultados de una empresa”(Boxwell,1995).

El benchmarking tiene su importancia no solo por identificar a los “comparadores” de forma mecánica, al permitir reconocer diferencias y semejanzas para descubrir sus relaciones, (Espinoza, Gallegos, 2019). Lo que nos quiere decir Espinoza y gallegos es que nos hacen ver el impacto que pueden tener estos “comparadores” con el objetivo de “realizar mejoras y cambios de acuerdo con circunstancias y características propias de lo que se va a mejorar” (Espinoza, Gallegos, 2019).

Las técnicas de *benchmarking* pueden integrarse dentro de una filosofía de mejora permanente de la competitividad a través de una gestión de calidad. Al igual que la gestión de calidad, los datos del *benchmarking* proporcionan retroinformación a la organización sobre la competitividad...(Del Río, 1996).

El proceso de Benchmarking se puede observar en la siguiente figura:

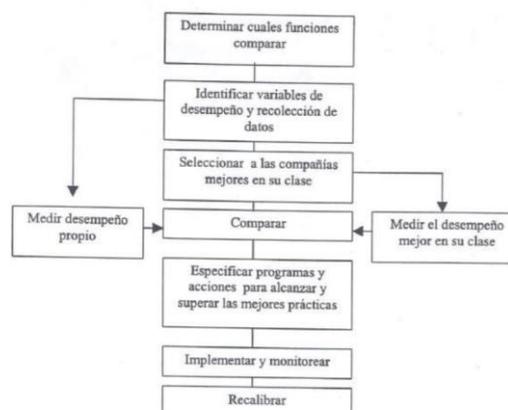


Figura 5. Proceso de Benchmarking

En la siguiente figura se presenta la evolución del proceso de “Benchmarking” desde su aparición en los años ´40 del siglo pasado.

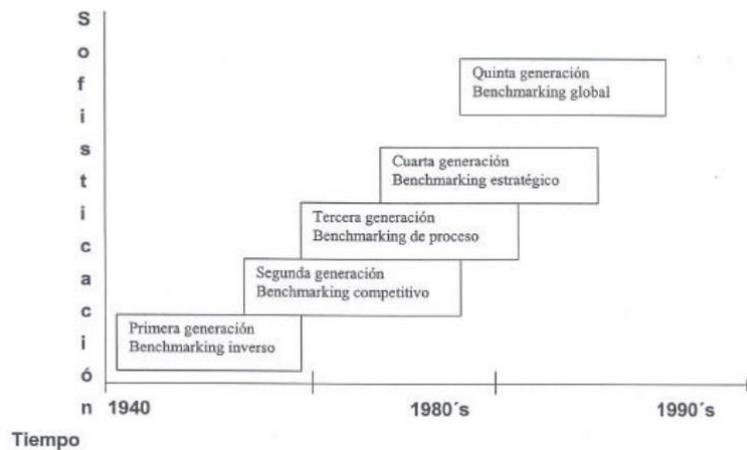


Figura 4. Evolución del proceso de “Benchmarking”

El “Benchmarking” es un proceso bien estructurado que consiste de 7 pasos. Estos pasos son frecuentemente arreglados en un modelo (Antún, Ojeda, 2004).

Los siete pasos son:

- 1-. Determinar cuáles funciones comparar.
- 2-. Identificar variables de desempeño y recolección de datos.
- 3-. Seleccionar a las mejores compañías en su clase.
- 4-. Comparar.
- 5-. Especificar programas y acciones para alcanzar y superar las mejores prácticas.
- 6-. Implementar y monitorear.
- 7-. Recalibrar

2.3 DIAGRAMA ISHIKAWA

El diagrama Ishikawa es una herramienta que contribuye a ponderar las posibles causas de un problema (Carbellido, 2005).

El Diagrama de Ishikawa al ser una de las herramientas de calidad eficaces y eficientes en las acciones de disminución de un problema central, viene a ser un elemento fundamental, que posibilita examinar los elementos que intervienen en la calidad del producto/servicio mediante una interacción de causa y efecto, ayudando a sacar a la luz las causas de la dispersión y además a ordenar la relación entre las causas en un asunto que pueden estar enfocadas en diversos campos: en el caso de la presente investigación en la educación.

Es decir, el diagrama de Ishikawa o espina de pescado es una técnica usada para identificar las posibles causas de un problema central, usado también para mejorar procesos y recursos en una organización (Coletti et al., 2010). Aunque Amsden & Robson (citado por Gallego y Sierra, 2012) da a conocer que “la espina de pez” muestra los resultados insatisfactorios o también conocidos como “efecto”, e identifica los factores o “causas” que lo originan, entonces al estar compuesto por varias variables existen dos maneras de realizar este diagrama, siendo el primero cuando se trabaja con un grupo de personas que puedan realizar una lluvia de ideas del posible problema; y el segundo se trata de encontrar la idea principal para graficarla y por medio de los huesos del diagrama ir reconociendo las causas secundarias del problema (Armas, Romero y Díaz, 2018, citado por Novillo et al., 2017).

Ishikawa al ser reconocido como uno de los pioneros del movimiento de los “Círculos de la Calidad” propuso “una herramienta gráfica llamada diagrama causa - efecto que permite la identificación, orden y visualización de las posibles causas de un problema” (Ishikawa, 1986, citado en Zapata & Isaza, 2004). Es así que, esta herramienta logra examinar los inconvenientes en otros ámbitos es decir como por ejemplo la distribución, calidad de productos, las anomalías sociales, otros problemas educativos, entre otros. A partir de ello se construirá el diagrama a partir del eje horizontal, es decir, va en líneas sesgadas; lo que permitirá encontrar las causas principales, elegidas mediante técnicas permitiendo que todas se enfoquen en el problema principal del diagrama (Gutiérrez, 2010, de acuerdo a Novillo et al., 2017)

El diagrama de Ishikawa abarca dos puntos de vista que permiten definir y dar profundidad a las causas y los efectos del problema planteado, mediante el análisis de donde se origina y como se han ido induciendo, es decir parte desde el origen para resolver el problema principal desde la raíz, por tanto las organización a menudo se encuentran con diversos aspectos que influyen en los efectos que pueden inducir del problema, por lo cual “se selecciona un grupo específico de factores hacia el problema y estos se irán dando de acuerdo a las diversas adversidades que se presenten en la organización..”(Cuatrecasas, 1999, citado por Novillo et al.,2017)

A continuación se muestra un ejemplo de diagrama Ishikawa como herramienta de calidad en la educación: una revisión de los últimos 7 años.



Figura 6. Desarrollo del Diagrama Ishikawa, aplicado al tema de la Reprobación escolar. Fuente: Angulo, H. A. (2010). Revista de Investigación UNAD.

2.4. MATRIZ FODA

Estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats); en español, aluden a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

Según Talancón, la matriz FODA, c es un instrumento que nos permite realizar análisis organizacional en relación con los factores, los cuales determinan el éxito en el cumplimiento de metas y al mismo tiempo es una alternativa para mejorar resultados.

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas (Talancón, 2007).

En la figura 4 se muestra la Matriz FODA propuesta por Thomson, la cual constituye la base o punto de partida para la formulación o elaboración de estrategias.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidades fundamentales en áreas claves. • Recursos financieros adecuados. • Buena imagen de los compradores. • Un reconocido líder en el mercado. • Estrategias de las áreas funcionales bien ideadas. • Acceso a economías de escala. • Aislada (por lo menos hasta cierto grado) de las fuertes presiones competitivas. • Propiedad de la tecnología. • Ventajas en costos. • Mejores campañas de publicidad. • Habilidades para la innovación de productos. • Dirección capaz. • Posición ventajosa en la curva de experiencia. • Mejor capacidad de fabricación. • Habilidades tecnológicas superiores. 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay una dirección estratégica clara. • Instalaciones obsoletas. • Rentabilidad inferior al promedio. • Falta de oportunidad y talento gerencial. • Seguimiento deficiente al implantar la estrategia. • Abundancia de problemas operativos internos. • Atraso en investigación y desarrollo. • Línea de productos demasiado limitada. • Débil imagen en el mercado. • Débil red de distribución. • Habilidades de mercadotecnia por debajo del promedio. • Incapacidad de financiar los cambios necesarios en la estrategia. • Costos unitarios generales más altos en relación con los competidores clave.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Atender a grupos adicionales de clientes. • Ingresar en nuevos mercados o segmentos. • Expandir la línea de productos para satisfacer una gama mayor de necesidades de los clientes. • Diversificarse en 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada de competidores foráneos con costos menores. • Incremento en las ventas y productos sustitutos. • Crecimiento más lento en el mercado. • Cambios adversos en los tipos de cambio y

<p>productos relacionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración vertical (hacia adelante o hacia atrás). • Eliminación de barreras comerciales en mercados foráneos atractivos. • Complacencia entre las compañías rivales. • Crecimiento en el mercado más rápido. 	<p>las políticas comerciales de gobiernos extranjeros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos reglamentarios costosos. • Vulnerabilidad a la recesión y ciclo empresarial. • Creciente poder de negociación de clientes o proveedores. • Cambio en las necesidades y gustos de los compradores. • Cambios demográficos adversos.
---	--

Figura 7. Cuadro matriz FODA.

Una fortaleza de la organización es alguna función que ésta realiza de manera correcta, como son ciertas habilidades y capacidades del personal con ciertos atributos psicológicos y la evidencia de su competencia (McConkey, 1988; Stevenson, 1976) .

Para Porter (1998), las fortalezas y oportunidades son, en conjunto, las capacidades, esto es, los aspectos fuertes como débiles de las organizaciones o empresas competidoras

Las oportunidades constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría. (Sarll, González, Ayres, 2015). Mientras que la oportunidad es un factor que permite de alguna manera moldear las estrategias de las organizaciones. Entonces parafraseando a Sarll, González y Ayres, las amenazas son lo contrario, pues son la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero que representan fuerzas o aspectos negativos y son problemas potenciales para la empresa o institución.

Se utiliza cuando

- Explorar las posibilidades de nuevas iniciativas o soluciones a los problemas.
- Tomar decisiones sobre el mejor camino para su iniciativa. La identificación de sus oportunidades para el éxito en el marco de amenazas pueden aclarar direcciones y opciones.
- Determine dónde el cambio es posible. Si usted está en un punto de unión o de inflexión, un inventario de sus fortalezas y debilidades pueden revelar las prioridades, así como las posibilidades.
- Ajustar y precisar los planes de medio término. Una nueva oportunidad podría abrir vías más amplias, mientras que una nueva amenaza podría cerrar un camino que una vez existió . La Matriz FODA representa una estrategia de marketing.

2.5. FORMULARIOS

El objetivo de la encuesta es obtener información relativa a las características predominantes de una población mediante la aplicación de procesos de interrogación y registros de datos.(Córdoba 2005)

De acuerdo a lo anterior, la encuesta se muestra como una actividad que se vuelve consciente y planeada en donde se pretende indagar y obtener cierto tipo de información. Es importante mencionar que en una encuesta o cuestionario difícilmente se pueden evaluar actitudes o sentimientos de las personas que estamos entrevistando, pues simplemente se limitan a contestar lo que se les pregunta.

Los resultados de una encuesta son producto de varios pasos, que involucran el plano teórico y el práctico; un solo error en cualquier proceso amenaza todo lo hecho, es decir, depende de aspectos que van desde el dominio teórico,(Córdoba, 2005) pero sin dejar de lado el manejo de los datos, así como la elaboración y aplicación de los mismos cuestionarios.

Los rasgos característicos de una entrevista son; las preguntas generales, presentadas de una manera poco rigurosa y no preestablecida que comúnmente generan respuestas de contenido profundo.(Córdoba, 2005). A continuación la estructuración en la entrevista y el cuestionario.

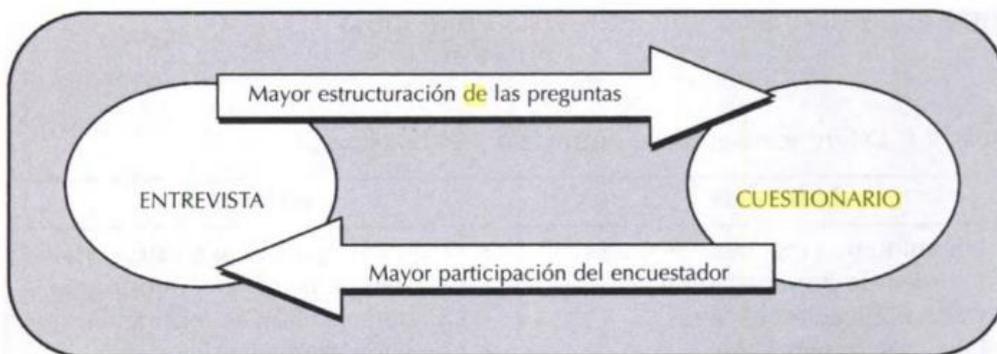


Figura 8. El cuestionario

Las preguntas definen las tareas, expresan problemas y delimitan asuntos. Impulsan el pensar hacia adelante. Las contestaciones, por otra parte, a menudo indican una pausa en el pensar. (Elder, 2002).

El cuestionario es un sistema de preguntas racionales, ordenadas de forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada.(Córdoba, 2005).

Los rasgos característicos de un cuestionario son; las preguntas claras y concretas, presentadas en un orden rígido y preestablecido que no puede alterarse; ello generará respuestas cortas y de contenido limitado.(Córdoba , 2005) entonces, el objetivo principal será obtener datos de un grupo de personas que se relacionan al problema de investigación.

Existe una diferencia entre cuestionario y cuestionario. En la siguiente tabla se pueden observar sus deferencias.

Entrevista	Cuestionario
<ul style="list-style-type: none"> • Un guión de preguntas generales. • El orden de presentación es flexible. • La comunicación es libre. • Duración indefinida. • Pueden repetirse las sesiones. • Importan las respuestas de una persona o un pequeño grupo. • La comunicación es más verbal. • Requiere de un entrevistador. • Se puede observar y reportar las reacciones del entrevistado. • El entrevistador puede formular nuevas preguntas y el entrevistado ampliar sus respuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntas específicas y estructuradas. • El orden de presentación es rígido. • La comunicación es restringida. • Duración promedio. • En general es una sola sesión. • Importan las respuestas de un amplio grupo de personas. • La comunicación es por escrito. • No requiere de un entrevistador. • No es posible conocer las reacciones del encuestado. • No se pueden formular nuevas preguntas ni ampliar respuestas.

Tabla 1. Diferencias entre la entrevista y el cuestionario

Por tanto el cuestionario se puede utilizar para recolectar información de cierto tipo de muestra o poblaciones, mientras que la entrevista se aplica a personas que son testigos de cierta información o suceso relevante.

El producto revolucionario de generación y reutilización de formularios electrónicos de forma dinámica es la solución perfecta para optimizar procesos de recopilación y análisis de datos (Guzmán, Rodríguez, 2023).

Los resultados en la mayoría de casos fueron excelentes, ya que su uso permitió precisar sus ventajas, tales como la participación masiva de los estudiantes, la optimización de la calidad de las respuestas a través de validaciones, calificaciones automatizadas en los que se muestran todas las respuestas de los estudiantes y disminución de tiempo y esfuerzo para los docentes. Por ello, cada día, se vuelve indispensable la capacitación de los docentes en el uso de las Tics y en especial de esta herramienta tecnológica (Pillajo, 2019)

CAPÍTULO 3.

MARCO

METODOLÓGICO

3.1 ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE TUTORIAS

Al analizar el Programa de Tutorías del TESCOI, detectamos varias deficiencias en su ejecución. Sin embargo, los tutores y tutoras del TESCOI, en su mayoría se limitan a realizar las actividades asignadas por el coordinador divisional de tutorías, las cuales son por lo general: resolución de formularios de programas que se realizan en el Tecnológico (prevención del embarazo, Sistema Integral, etc.), actividades que poco tienen relación con su carrera o que no abordan temas para reducir la reprobación o bien atacar las problemáticas que tienen cada grupo en particular.

En cuanto a las funciones del tutor encontramos que:

- Cada tutor de acuerdo a un diagnóstico previo con su grupo tutorado realiza el Plan de Acción Tutorial en donde plasme los objetivos a alcanzar de acuerdo a las problemáticas detectadas en dicho grupo.
- La sesión informativa al inicio de cada semestre sólo se realiza con los nuevos tutores que se integran al Tecnológico, sin embargo considero importante que se trabaje con todos los tutores, ya que algunos de ellos desconoce la parte tutorial a trabajar con los grupos, esto debido a que la mayoría de los tutores no cuentan con el perfil pedagógico y psicológico para ser tutores.
- Las sesiones tutoriales se asignan una vez por semana, las actividades tutoriales se asignan semanalmente mediante la Coordinación Institucional de Tutorías, sin embargo, no se pueden anticipar a actividades de las próximas semanas, además que de en una hora asignada a la semana no da tiempo de trabajar otros temas relacionados a temáticas como; plan de vida, hábitos de estudio, etc.

- En la agenda tutorial que se realiza por semestre, ya está establecida para trabajarla cada semestre y las sesiones informativas se realizan conforme a la agenda tutorial que se entregó al inicio del semestre. Pero cada semana se van anexando actividades que surgen de manera emergente como; resolución de formularios, avisos generales, sesiones informativas, etc.
- Una vez que el tutor identifica alguna problemática o necesidad, se puede realizar una tutoría individual con el objetivo de canalizar a los estudiantes que lo requieran. A pesar de ello, algunos tutores o tutoras se limitan a realizar tutorías individuales o a canalizar a los estudiantes.
- Las sesiones informativas con el Coordinador Divisional o bien con Coordinación Institucional de Tutorías, se programan y se realizan de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando. Por el número de actividades asignadas por semana, existen semanas que no da tiempo de trabajar temas que podrían apoyar a los estudiantes.

2.2 BENCHMARKING COMO ALTERNATIVA DE MEJORA

Se utilizará la metodología de Benchmarking con el objetivo de diferenciar las diferentes modalidades de la Tutoría en nivel medio superior y superior, en cuanto a su concepto, función del tutor, modalidades de la tutoría y operatividad del programa de tutorías.

A continuación se hace una comparación de la forma en la que se trabaja y se conceptualiza la Tutoría en diversas instituciones.

	CONCEPTO DE TUTORIA (OBJETIVO)	FUNCIÓN DEL TUTOR	MODALIDADES DE LA TUTORÍA	OPERATIVIDAD DEL PROGRAMA DE TUTORÍAS
TESCI	El Programa de tutorías es un servicio que se ofrece a todos los estudiantes del TESCO, su objetivo principal es reducir los índices de reprobación y deserción, potenciar las competencias del estudiante mediante acciones preventivas y correctivas	<i>Individuo que orienta, asesora y acompaña al estudiante durante su proceso de enseñanza-aprendizaje, con la perspectiva de una formación integral, lo que significa estimular en él, la capacidad de hacer responsable al tutorado de su propio aprendizaje y su formación.</i>	Tutoría individual: Relación directa cara a cara entre tutor y estudiante sobre cuestiones académicas individuales de sus situación personal, social o profesional. Se da una interacción, verbal y no verbal (Universidad Politécnica de Cartagena, 2009). Tutoría grupal: es el proceso de acompañamiento de un grupo de estudiantes con la finalidad de abrir un espacio de comunicación, conversación y orientación grupal, donde los estudiantes tengan la posibilidad de revisar y discutir, junto con su tutor, temas que sean de su	La tutoría contempla tres ejes fundamentales: desarrollo académico, desarrollo personal y desarrollo profesional.

			<p>interés... (De Serranos Olivas, 1989)</p> <p>Tutoría con padres de familia: Se busca que los padres identifiquen al tutor del grupo al cual pertenece su hijo, con la finalidad de fortalecer y vincular los esfuerzos en la formación integral del estudiante durante su estancia en el instituto, así mismo, se busca mantener informado del conjunto de acciones coordinadas que se ofrecen en el tecnológico, entre las autoridades y los docentes, así como los servicios de apoyo que inciden en la formación de los estudiantes.</p>	
UNAM	<p>Es la actividad pedagógica que tienen como propósito orientar y apoyar a los alumnos durante su proceso de formación. Es una acción complementaria de la docencia, cuya importancia radica en orientar al alumnado,</p>	<p>Es el orientador que asesora y acompaña al alumnado durante el proceso de aprendizaje, hacia su formación integral. El ser tutor implica una mayor responsabilidad, porque deberá brindar atención personalizada al alumnado que lo requiere, es decir, a aquel tutorado que tenga problemas</p>	<p>Se desarrollan cuatro modalidades de tutoría, todas ellas con pleno respeto a los derechos humanos y/o alejados de cualquier tipo de discriminación debido a género, clase social, sexo, etnia, edad.</p> <p>1. Tutoría individual: cuando el tutor atiende en forma personal</p>	<p>Se desglosa en dos grandes líneas de acción. La primera de ellas enfocadas en el eje articulador de la tutoría, es decir, el alumnado. Mientras que la segunda se enfoca en aquel actor que genera el acompañamiento del estudiantado, esto es, el tutor.</p> <p>a) Reforzamiento del proceso tutorial, siguiendo a Romo (2011), en tres etapas: Al comienzo (informativo, primer y segundo semestres).</p>

	<p>mediante una atención personalizada, a partir del conocimiento de sus problemas y de sus necesidades académicas tanto de inquietudes como de aspiraciones profesionales. (ANUIES. 2001).</p>	<p>académicos que le afecten en su vida universitaria.</p>	<p>al alumno y con el define los objetivos de la tutoría.</p> <p>2. Tutoría grupal: cuando el tutor atiende a un grupo de alumnos con necesidades académicas similares.</p> <p>3. Tutoría grupo-clase: cuando el tutor atiende a los alumnos que conforman un grupo de una asignatura.</p> <p>4. Tutoría entre pares: cuando el tutor es un alumno de semestres o ciclos anuales avanzados respecto al tutorado y que, bajo la dirección de un tutor, acompaña a uno o más alumnos de nuevo ingreso en el proceso de adaptación e integración a la vida universitaria.</p> <p>5. Tutoría a distancia: se trata de la tutoría dirigida a alumnos de los sistemas educativos Abiertos y a Distancia, apoyándose en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) (UNAM, 2013: 30).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a las y los estudiantes en su adaptación al ámbito universitario • Construir el perfil académico y personal del alumno universitario Durante (formativo, tercer a quinto semestres). • Acercar e integrar al estudiante con actividades académicas que potencialicen su formación. Orientar al estudiante para mejorar sus resultados académicos. • Acercar al alumno con actividades extracurriculares para alentar su formación integral y el desarrollo de su plena autonomía. • Apoyar al alumno para mejorar los resultados académicos en su paso por la universidad. • Orientar al estudiante sobre programas de becas y movilidad estudiantil. • Acompañar al alumno en su cumplimiento de requisito de idioma. <p>Al final (orientación, sexto a noveno semestres).</p>
--	---	--	---	--

				<ul style="list-style-type: none"> • Orientar al estudiante sobre las distintas áreas de especialidad que ofrece su carrera. • Informar al alumno sobre los requerimientos y las diversas formas de titulación de las que puede hacer uso. • Orientar al alumno en su proceso de titulación. • Orientar al estudiante en la transición al mundo laboral. • Orientar al alumno en la elaboración de su proyecto de vida. <p>Además de lo anterior, de manera transversal (primer a noveno semestres).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concientizar sobre la violencia de género • Fomentar los valores universitarios <p>b) Formación y profesionalización de tutores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar capacitación a los tutores en materia del acompañamiento que se debe brindar al alumnado. • Apoyar a los tutores en su profesionalización.
UPVM	Proceso de acompañamiento	El tutor(a) es un(a) docente con	Tutoría individual: Es la modalidad de	Con la finalidad de administrar las sesiones tutoriales y de contribuir a

	<p>durante la formación académica al que tiene derecho el alumno o alumna, que se concreta mediante su atención colectiva (tutoría grupal) o personalizada (tutoría individual), por parte de un profesor (a) de tiempo completo o un profesor (a) de asignatura, de manera sistemática, por medio de la estructuración de objetivos, programas, organización por áreas, y técnicas de enseñanza apropiadas con criterios y mecanismos de monitoreo y control, que se aplican a nivel licenciatura y posgrado.</p>	<p>conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes hacia las relaciones interpersonales, compromiso, respeto, solidaridad, tolerancia, comprensión, discreción, confiabilidad, proactividad, de empatía, acompañamiento, conducta ética, trato justo y equitativo, que se capacita continuamente para desempeñar su función</p>	<p>acompañamiento en donde cada estudiante trata asuntos de manera directa y personal con su tutor o tutora. Generalmente de abordan problemas e incidencias particulares. Tutoría grupal: Es la modalidad de acompañamiento en donde cada estudiante trata asuntos de manera directa y personal con su tutor o tutora. Generalmente de abordan problemas e incidencias particulares. Tutoría en línea. Es aquella forma de acompañamiento que se realiza a través del uso de las tecnologías de información y comunicación.</p>	<p>la formación integral de los tutorados(as), los niveles de intervención se han dividido por ciclos de formación, los cuales, en conjunto, conforman los tres niveles de la práctica tutorial que a continuación se describen: Primer nivel: Tutoría de Ingreso, comprende desde el primer hasta el tercer cuatrimestre (primer ciclo de formación), cuyo objetivo general es el de promover la adaptación de los estudiantes a la vida institucional por medio del desarrollo de habilidades para hacer el mejor uso de los servicios que ofrece la institución, tales como Centro de Información y Documentación, centro de cómputo, becas, personal académico, gestión curricular, Control Escolar y la atención institucional o especializada; la promoción del desarrollo de habilidades básicas como técnicas de auto- aprendizaje, hábitos de estudio, administración del tiempo, integración grupal, y como parte de la formación de la identidad institucional, la difusión de los valores institucionales. Segundo nivel: Tutoría de Seguimiento, abarca desde el cuarto hasta el sexto cuatrimestre (segundo ciclo de formación), su objetivo es lograr la permanencia</p>
--	--	---	--	---

				<p>de los estudiantes, resarcir el rezago escolar a través del desarrollo de una identidad institucional, y de la prevención o atención de situaciones de riesgo que interfieran con el desarrollo integral del tutorado(a); el desarrollo de habilidades meta cognitivas, tales como: comunicación verbal y escrita, asertividad, empatía, trabajo en equipo, toma de decisiones, manejo de tiempo, técnicas de estudio, liderazgo, conciencia de proyecto de vida y estilo de vida saludable. Durante esta etapa el/la tutorado/a conocerá los procedimientos a seguir para la realización de estancia.</p> <p>Tercer nivel: Tutoría de Egreso, incluye a los estudiantes de séptimo al décimo cuatrimestre, (tercer ciclo de formación), el objetivo es contribuir a mejorar la eficiencia terminal de los tutorados, así como proporcionar orientación profesional para una adecuada integración al medio laboral. Durante esta etapa el tutorado conocerá los procedimientos a seguir para la realización de estadía y su proceso de titulación.</p>
--	--	--	--	---

3.3 DIAGRAMA ISHIKAWA

Se utilizó un diagrama Ishikawa con el propósito de analizar las principales causas de los altos índices de reprobación en el TESCO. Dichas causas han sido detectadas a lo largo de la experiencia docente de tutores del Tecnológico.

De acuerdo a lo anterior, podríamos identificar las principales causas de los altos índices de reprobación en el TESCO son:

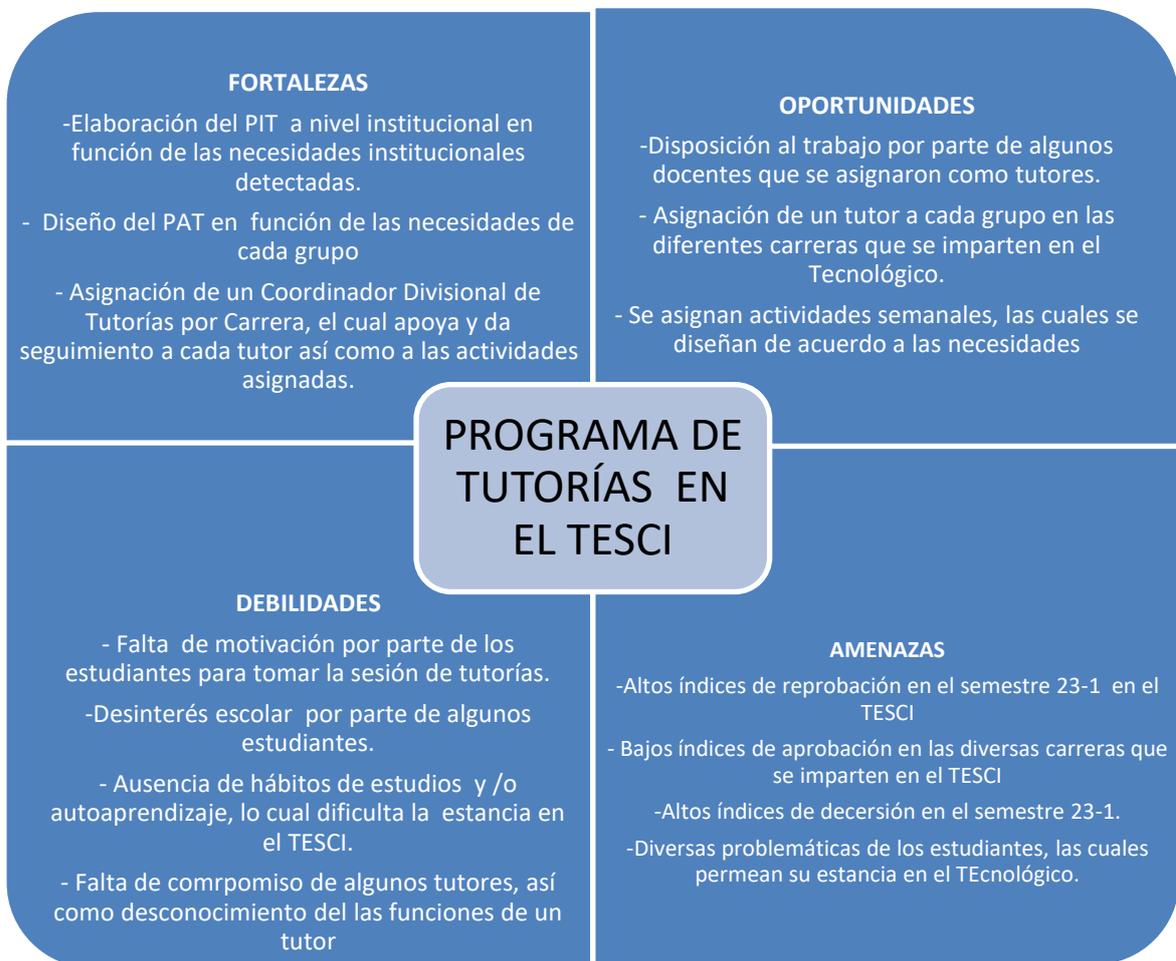


Figura 9. Diagrama Ishikawa, aplicado al tema de altos índices de reprobación en el TESCO.

3.4 MATRIZ FODA

Se realizará una matriz FODA con la intención de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Programa de Tutorías del Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli.

A continuación se desglosa una matriz FODA del Programa de Tutorías del TESCOI.



a) Figura 10. Matriz FODA. Programa de Tutorías en el TESCOI.

3.5 FORMULARIO TEÓRICO PARA ESTUDIANTES Y TUTORES

Se aplicaron formularios digitales (cuestionarios) a estudiantes, es un formulario de 8 preguntas con respuestas cerradas y dos preguntas de respuesta abierta. El universo a estudiar son los estudiantes del TESCOI, la población será estudiantes de las diferentes carreras que se imparten en el TESCOI, la muestra es de 85 estudiantes que cursan diversos semestres y/o carreras en el Tecnológico.

Formulario (Cuestionario) para estudiantes:

Objetivo general del formulario: Obtener información acerca de la aplicación del Programa de Tutorías en el Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli.

Objetivos específicos de la aplicación del formulario:

- 1-. Conocer la percepción que tienen los estudiantes acerca del programa de Tutorías.
- 2-. Identificar áreas de mejora del programa de tutorías
- 3-. Obtener información necesaria para enriquecer el presente proyecto de tesis.

Cada pregunta se diseñó con la intención de recabar la información necesaria para alcanzar los objetivos planteados en el presente proyecto.

Pregunta 1

Son los propósitos de la tutoría

- a) Ayudar al estudiante a acreditar sus asignaturas y dar sesiones semanales.
- b) Contribuir al desempeño académico de los estudiantes
- c) Contribuir al desempeño y coadyuvar en el logro de su formación integral.
- c) Las tres anteriores son propósitos de la tutoría

Pregunta 2

¿Cómo consideras el desempeño de los tutores que has tenido?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

Pregunta 3

Las actividades que realizo en la hora tutorial son:

- a) Adecuadas
- b) Sólo son informativas
- c) No son útiles para mi carrera
- d) No realizamos actividades en la hora de tutorías

Pregunta 4

La hora tutorial me parece

- a) Productiva
- b) Hora libre
- c) La aprovecho para hacer otras actividades

Pregunta 5

Las actividades que se realizan la hora tutorial por lo general se enfocan a:

- b) Abordar problemáticas académicas
- c) Abordar problemas personales de mis compañeros
- d) Abordar temas ajenos a la carrera

Pregunta 6

Te agrada la hora tutorial

- a) Si

- b) No
- c) A veces

Pregunta 7

En este semestre, en la hora tutorial las actividades son:

- a) Informativas
- b) Contestamos formularios
- c) Hacemos actividades que apoyan nuestro desempeño académico

Pregunta 8

¿Qué actividades o temáticas te gustaría que se abordarán en la hora tutorial?

- a) Dificultades en el aprendizaje
- b) Hábitos de estudio
- c) Problemas emocionales y/o afectivos
- d) Toma de decisiones académicas

Pregunta 9

Menciona un tema y/o actividad que recuerdes que se haya trabajado en la hora de tutorías.

Pregunta 10

¿Qué propones para que la hora tutorial sea más productiva?

Formulario (cuestionario) para tutores

Se aplicaron formularios digitales /cuestionarios) a docentes que tienen o han tenido la función de tutores o tutoras en el TESCO, es un formulario de 9 preguntas con respuestas cerradas y una pregunta de respuesta abierta. El universo a estudiar son los docentes, la

población será docentes que han sido o son tutores en las diferentes carreras que se imparten en el TESCO y la muestra es de 24 tutores o tutoras.

Objetivo general del formulario: Obtener información acerca de la aplicación del Programa de Tutorías en el Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli.

Objetivos específicos de la aplicación del formulario:

- 1-. Conocer la percepción que tienen los docentes acerca del programa de Tutorías.
- 2-. Identificar áreas de mejora del programa de tutorías
- 3-. Analizar el grado de conocimiento en la aplicación del programa de tutorías.
- 3-. Obtener información necesaria para enriquecer el presente proyecto de tesis.

Cada pregunta se diseñó con la intención de recabar la información necesaria para alcanzar los objetivos planteados en el presente proyecto.

Pregunta 1

Mi asignación como tutor o tutora ha sido

- a) Por elección propia
- b) Por asignación
- c) Por las dos anteriores

Pregunta 2

Conozco el contenido del manual del tutor del SNIT en un...

- a) 100 %
- b) 80 %
- c) Menos del 70%
- d) No lo conozco

Pregunta 3

El principal actor de la tutoría es

- a) El alumno
- b) El tutor o tutriz
- c) El padre de familia
- d) El docente

Pregunta 4

Considero que para ser tutor o tutriz tengo el perfil necesario (Cualidades humanas, científicas y técnicas)

- a) Si tengo el perfil
- b) No tengo el perfil
- c) Me falta dominar alguna cualidad

Pregunta 5

Identifico las funciones del tutor o tutriz en su totalidad

- a) Si
- b) No
- c) Sólo identifico algunas funciones

Pregunta 6

Ser tutor o tutriz me resulta

- a) Fácil
- b) Difícil
- c) Complejo

Pregunta 7

Las temáticas y las actividades que son asignadas para la hora tutorial son

- a) Adecuadas a las necesidades de los estudiantes
- b) Inadecuadas a las necesidades de los estudiantes
- c) Suficientes para abordar las problemáticas de los estudiantes
- d) Insuficientes para abordar las problemáticas de los estudiantes

Pregunta 8

Considero que la hora tutorial es

- a) Productiva
- b) Hora libre
- c) La aprovecho para hacer otras actividades

Pregunta 9

En la hora tutorial

- a) Me limito a realizar las actividades encomendadas por la Coordinación Divisional de Tutorías
- b) Comparto temáticas adicionales que pueden apoyar a los estudiantes

Pregunta 10

¿Qué propones para que la hora tutorial sea más productiva?

CAPÍTULO 4.

DESARROLLO DE LA

METODOLOGÍA

4.1 PROPUESTAS

Se propone realizar las siguientes acciones con la intención de mejorar el servicio que ofrece el tutor o tutriz:

1-. Realizar un manual informativo para tutores y ttrices, el cual sea breve y contenga lo necesario para realizar la acción tutorial, el cual sería una síntesis del “Manual del tutor del SNIT”.

2-. Impartir un curso intersemestral para tutores y ttrices acerca de las herramientas para la actividad tutorial, en el que se incluyan actividades adicionales que se pueden trabajar con los estudiantes para que no se limiten a realizar sólo las actividades encomendadas por parte de la Coordinación Divisional de Tutorías.

3-. Capacitar al Coordinador Divisional de Tutorías para que junto con tutores y/o ttrices aborden a los grupos y los hagan conscientes de la importancia de la hora tutorial para su tránsito académico.

4-. Dar a conocer a los estudiantes las actividades de la acción tutorial así como las limitaciones de la tutoría, esto mediante una sesión al inicio de cada semestre.

5-. Fomentar la tutoría entre pares, para que los estudiantes se apoyen entre si y reconozcan sus fortalezas académicas, identifiquen sus debilidades y se conviertan éstas últimas en un área de oportunidad para mejorar su desempeño académico.

6- Asignar dentro del Departamento de Desarrollo Académico el área de psicopedagogía y orientación educativa, ya que dentro del Manual del tutor del SNIT se plantean como Instancias internas de apoyo para los estudiantes, y en el tecnológico sólo existe el área de Psicología, pero dicho personal no se da abasto para atender al número de estudiantes que requieren o asisten a una sesión psicológica.

7-. Se sugiere sondear dos veces por semestre a tutores y estudiantes como mejorar el servicio que ofrece el Programa de Tutorías.

4.2 RESULTADOS

En el análisis de Benchmarking se encontró que para otras instituciones las Tutorías son un proceso de acompañamiento o proceso pedagógico, mientras que en el TESCO es un servicio que se ofrece a los estudiantes, lo cual al considerarse un servicio debería garantizar el logro de sus objetivos y esto lo podría lograr si el Tecnológico dentro de su Departamento de Desarrollo Académico ofreciera Orientación educativa, orientación psicopedagógica a los estudiantes y orientación psicológica a los estudiantes.

El análisis Benchmarking nos brinda la oportunidad de visualizar lo que están haciendo otras instituciones y así retomar lo más viable y/o aplicable para el TESCO.

Al realizar el diagrama Ishikawa observamos que varias de las problemáticas que manifiestan los estudiantes durante y al final de semestre, se pueden abordar en la hora tutorial. Si los docentes que son tutores analizaran los factores que inciden para tener esos altos índices de reprobación y deserción, se podría atacar la problemática desde la raíz y así apoyar a los estudiantes a solucionar algunas de estas dichas situaciones.

La Matriz FODA, nos permitió observar que nuestras oportunidades se pueden convertir en fortalezas y que las debilidades detectadas son situaciones que se pueden abordar con los estudiantes en la hora tutorial.

Los resultados que se desglosan a continuación, ayudaron a contestar las preguntas de investigación, que son las siguientes:

¿La tutoría funciona de acuerdo a los parámetros con los que fue diseñada?

¿La acción tutorial cumple con los objetivos de la misma?

¿Los resultados en los alumnos tutorados, son los esperados?

¿Los alumnos del TESCO están satisfechos con el servicio que reciben en la hora tutorial?

En cuanto a si el Programa de Tutorías funciona de acuerdo a los parámetros que fue diseñada, podemos asegurar que no, ya que semestre tras semestre los índices de reprobación y deserción en el TESCO son elevados, asimismo, existe un alto índice de

serción en las diversas carreras que se imparten en el Tecnológico. La acción tutorial no cumple al 100% con los objetivos de la misma, los estudiantes esperan otros resultados, no identifican correctamente la función del tutor dentro del Tecnológico, por lo que podemos asegurar que los estudiantes no están satisfechos con los resultados de la tutoría, esto debido a que sus resultados académico no son satisfactorios en su totalidad. Ahora bien, con esto aseguramos que nuestra hipótesis planteada en un inicio se confirma, pues no se cumplen los objetivos que se establecen en el Manual del Tutor de acuerdo al SNIT, que es “reducir los índices de reprobación y deserción, potenciar las competencias del estudiante mediante acciones preventivas y correctivas”.

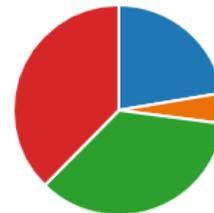
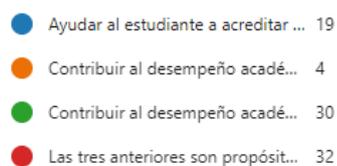
Una vez aplicado los formularios a los estudiantes encontramos los siguientes resultados:

Pregunta 1

Son los propósitos de la tutoría

1. Son los propósitos de la tutoría (0 punto)

[Más detalles](#)



El 24% de los estudiantes considera que el propósito de la tutoría es ayudar al estudiante a acreditar sus asignaturas y dar sesiones semanales, el 6% dice que es contribuir al desempeño académico de los estudiantes. El 35% el propósito es contribuir al desempeño y coadyuvar en el logro de su formación integral. El 35% restante dice que las tres respuestas anteriores son los propósitos de la tutoría

Pregunta 2

¿Cómo consideras el desempeño de los tutores que has tenido?

2. ¿Cómo consideras el desempeño de los tutores que has tenido? (0 punto)

[Más detalles](#)

Información

● Excelente	40
● Bueno	33
● Regular	8
● Malo	4



El 47% de los estudiantes opinan que el desempeño de sus tutores ha sido excelente, el 39% bueno, el 9% regular y el 5% malo.

Pregunta 3

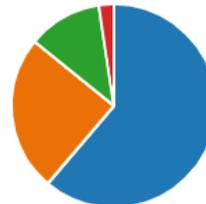
Las actividades que realizo en la hora tutorial son:

3. Las actividades que realizo en la hora tutorial son (0 punto)

[Más detalles](#)

Información

● Adecuadas	52
● Sólo son informativas	21
● No son útiles para mi carrera	10
● No realizamos actividades en la ...	2



El 61% de los estudiantes considera que las actividades son adecuadas, mientras que el 25% son sólo informativas, el 12% opinan que no son útiles para su carrera y 2% de los estudiantes informan que no realizan actividades en la hora tutorial.

Pregunta 4

La hora tutorial me parece

4. La hora tutorial me parece (0 punto)

[Más detalles](#)[Información](#)

● Productiva	44
● Hora libre	11
● La aprovecho para otras activida...	30



En esta pregunta encontramos que los estudiantes en un 52 % consideran productiva la hora tutorial, el 12% es hora libre y el 36% aprovecha la hora tutorial para hacer otras actividades.

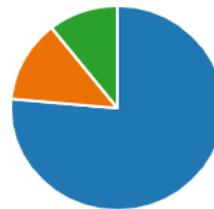
Pregunta 5

Las actividades que se realizan la hora tutorial por lo general se enfocan a:

5. Las actividades que se realizan en la hora tutorial por lo general se enfocan a (0 punto)

[Más detalles](#)

● Abordar problemáticas académi...	65
● Abordarr problemas personales ...	11
● Abordar temas ajenos a la carre...	9



Los estudiantes respondieron abordar temas ajenos a la carrera un 11%, abordar problemas personales de mis compañeros respondieron un 13% y abordar problemáticas académicas 76%.

Pregunta 6

Te agrada la hora tutorial

6. Te agrada la hora tutorial (0 punto)

[Más detalles](#)

Información

● Sí	43
● No	11
● A veces	31



De acuerdo a esta pregunta los estudiantes opinan que a veces les agrada la hora tutorial en un 37%, no les agrada en un 12% y si les agrada al 51%.

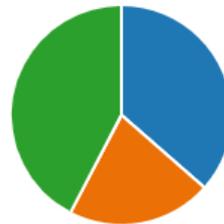
Pregunta 7

En este semestre, en la hora tutorial las actividades son:

7. En este semestre, en la hora tutorial las actividades son: (0 punto)

[Más detalles](#)

● Informativas	31
● Contestamos formularios	18
● Hacemos actividades que apoya...	36



Los estudiantes respondieron que el 36% de las sesiones de tutorías son informativas, el 21% destinan la hora a contestar formularios y el 43% realizan actividades que apoyan su desempeño académico.

Pregunta 8

¿Qué actividades o temáticas te gustaría que se aborden en la hora tutorial?

8. ¿Qué actividades o temáticas te gustaría que se abordaran en la hora tutorial? (0 punto)

[Más detalles](#)

Información

● Dificultades en el aprendizaje	16
● Hábitos de estudio	26
● Problemas emocionales y/o afec...	24
● Toma de decisiones	19



A la mayoría de los estudiantes les gustaría que se abordaran actividades o temas referentes a hábitos de estudios en un 31%, siguiendo con un 28% a problemas emocionales y/o afectivos, en toma de decisiones con un 22% y un 19% en dificultades en el aprendizaje.

Pregunta 9

Menciona un tema y/o actividad que recuerdes que se haya trabajado en la hora de tutorías.

En esta pregunta se encontramos diversas respuestas, las mas frecuentes fueron sobre temas de sexualidad, embarazo adolescente, orientación sexual y hábitos de estudio.

El alcohol en hora de clase

El desempeño de la carrera en un futuro

Cuidar el medio ambiente

.

Embarazo

Estabilidad

No lo recuerdo

Liderazgo

llenado de formularios y actualización de fichas

.

En esta pregunta se encontramos diversas respuestas, las mas frecuentes fueron sobre temas de sexualidad, embarazo adolescente, orientación sexual y hábitos de estudio.

Temas de una materia

-

No recuerdo

Problemas que hay por inasistencias

Ni

Enfermedades de transmisión sexual, formas de aprendizaje

.

Embarazo, enfermedades de transmisión sexual

Enfermedad de VIH

Todo me parece perfecto mi maestra es la mejor

No recuerdo

Enfermedades de transmisión sexual

Cómo invertir dinero

Nada

Retroalimentación de todas las materias

Desempeño académico

Educación sexual

Sexualidad

Retro alimentación de otras clases

Reporte de sexualidad

Toma de decisiones

Solo formularios

Un mapa conceptual sobre nuestras aptitudes

No lo recuerdo

En esta pregunta se encontramos diversas respuestas, las mas frecuentes fueron sobre temas de sexualidad, embarazo adolescente, orientación sexual y hábitos de estudio.

Reporte de sexualidad

Educación sexual en educación superior

Ninguno

Prevención del Embarazo

Retroalimentacion

Embarazo adolescente

Embarazo Adolescente.

Informar acerca de los peligros de fumar

Retroalimentación sobre la sexualidad en los jóvenes

Lineamientos de acreditación de materias y evaluación a docentes

Mapa conceptual de aptitudes

Embarazo malo

Sexualidad de los adolescentes

Resolver inconformidades en el salón de clases

la forma de evaluar

Problemáticas con profesores, compañeros

resolver inconformidades en el salón de clases

No recuerdo

plástico de un solo uso

No recuerdo ninguna

Plástico de un solo uso, ofrenda

Mas dinamicas

No recuerdo

Acreditacion de materias en el tesci

En esta pregunta se encontramos diversas respuestas, las mas frecuentes fueron sobre temas de sexualidad, embarazo adolescente, orientación sexual y hábitos de estudio.

Ninguna

No la recuerdo

Academia

Prepararse para una entrevista

Evaluación Docente

Orientación sexual

No me acuerdo

Retroalimentación

No recuerdo

Investigación de la salud sexual ,problemas académicos y de clases

El abrazo en la etapa universitaria

Dificultad de aprendizaje

No hacemos nada

No recuerdo

Formularios y presentaciones.

Wjej

problemas emocionales

Solo lo que nos mandan de dirección escolar

hábitos de estudio

atención a alumnos

En este momento no me acuerdo de una

Práctica para resolver problemas académicos

Materias reprobadas

.

En esta pregunta se encontramos diversas respuestas, las mas frecuentes fueron sobre temas de sexualidad, embarazo adolescente, orientación sexual y hábitos de estudio.

Aborto
Métodos de estudio más efectivos
Nos apoya si habíamos reprobado alguna materia

Pregunta 10

¿Qué propones para que la hora tutorial sea más productiva?

Los estudiantes muestran diversas propuestas pero de manera general sugieren que la hora tutorial debería ser más dinámica, que se realicen actividades al aire libre, que se les asigne un tutor o tutriz al que le tengan confianza y les apoye en solucionar problemas ya sea personales o académicos.

.
Salud mental
Todo bien
.
Temas dinámicas
Mas entretenimiento
Lo que sea es bueno
Actividades apegadas a la carrera
realizar actividades de cada ámbito de la tutoría
.
Tener mas desempeño y mas profundidad en enseñarnos sobre lo bueno y lo malo que debemos saber
-
Problemas académicos y emocionales

Ver videos informativos
Jh
Más apoyo a los tutores para materiales difacticos
.
Hacer murales o actividades fuera de la aula
Así está bien como lo maneja la maestra
Todo está bien
Dinámicas grupales
Que sea más dinámica
Actividades de relajación
Quitarla
Que sea más corta
Actividades al aire libre
Nada, así esta bien
Nada
Que sea más larga
Si hay temas importantes a tratar se aborden de inmediato
Resolver problemas
Realizar platicas de temas controversiales en la actualidad
Que sea solo informativa
No se
No se
Que sea sobre abordar temas académicos
Nel, no sé
Todo cool
Horas más largas

Organización
Más comunicación con un tutor al que se le tenga confianza.
Abordar la forma de administrar el tiempo de entrega de tareas y el trabajo
Yo creo que esta muy bien tal cual está la dinámica en la clase
No tengo una sugerencia específica
Que sea informativa
Que se comunique bien con una tutora a la que se entretenga confianza
Nada todo está bien
Poner actividades de otras materias que se les dificulte a los demás
nada
Más actividades interactivas
seguir resolviendo problemáticas del salón de clases
No sé
Hacer más platicas
Que hablen de cosas que sean útiles para la vida cotidiana
Actividades de juegos
Nadeishon
Que se tomen temas más relevantes a la carrera o que me ayuden en mi vida diaria como adulto
Una hora mas interactiva
Está perfecto asi
Temas para desarrollo personal y profesional en el aspecto de la vida diaria.
Accesoria laboral

Sea la primera clase del dia
Que sea una vez cada mez
Que sea más interactiva
Todo bien
Que sean más participativos
Nada
Nd
Que participemos más
Prácticas o dinámicas
Una buena comunicación
Mejor comunicación
Opino que está bien como está, si ocupas ayuda acudes a tutor y si no todo bien.
Que deje tener tiempo libre para comer
actividades recreativas
Pues para empezar que a el grupo 1051M tics, nos cambien de tutora
temas que resulten de interes, o que sean de gran ayuda al estudiante
hablar de los estudiantes que trabajan
Más actividades creativas
Que hablemos más de la salud mental
Actividades
.
Tocar temas en relación a nuestras próximas actividades institucionales
Aprovechar al maximo
No lo sé

A continuación se desglosan los resultados del formulario digital (cuestionario) aplicado a los docentes del Tecnológico que son o han sido tutores y/o tutoras.

Pregunta 1

Mi asignación como tutor o tutora ha sido

1. Mi asignación como tutor o tutora ha sido (0 punto)

[Más detalles](#)

● Por elección propia	2
● Por asignación	31
● Por las dos anteriores	8



El 71% de los docentes encuestados afirman que han sido tutores por asignación, el 8% por elección propia mientras que el 21% ha sido tutor o tutora por ambas cuestiones (elección propia y por asignación).

- d) Por elección propia
- e) Por asignación
- f) Por las dos anteriores

Pregunta 2

Conozco el contenido del manual del tutor del SNIT en un...

2. Conozco el contenido del Manual del tutor del SNIT en un (0 punto)

[Más detalles](#)[Información](#)

● 100%	6
● 80%	13
● Menos del 70%	5
● No lo conozco	17



Sólo el 17% de los tutores conoce el contenido del manual del tutor del SNIT al 100%, el 42% lo conoce en un 80%, mientras que el 8% lo conoce menos del 70% de su contenido. El 33% no conoce el contenido del manual del tutor.

- e) 100 %
- f) 80 %
- g) Menos del 70%
- h) No lo conozco

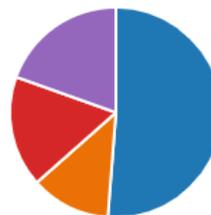
Pregunta 3

El principal actor de la tutoría es

3. El principal actor de la tutoría es (0 punto)

[Más detalles](#)

● El alumno	21
● El tutor o tutriz	5
● El padre o madre de familia	0
● El docente	7
● Otras	8



En esta pregunta el 54% de los tutores identifica que el principal actor de la tutoría es el alumno, el 13% dice que el principal actor de la tutoría es el docente y el 33% otros. Es decir no identifican al tutor o al padre de familia como principal actor de la tutoría.

Pregunta 4

Considero que para ser tutor o tutriz tengo el perfil necesario (Cualidades humanas, científicas y técnicas)

4. Considero que para ser tutor o tutriz tengo el perfil necesario (Cualidades humanas, científicas y técnicas)

[Más detalles](#)

● Si tengo el perfil	13
● No tengo el perfil	9
● Me falta dominar alguna cualida...	19



Los tutores o tuteurs consideran que tienen el perfil para ser tutores en un 38%, el 21% dice no contar con el perfil y el 42% le falta dominar alguna cualidad o habilidad.

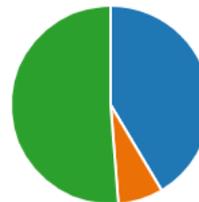
Pregunta 5

Identifico las funciones del tutor o tutriz en su totalidad

5. Identifico las funciones del tutor o tutriz en su totalidad (0 punto)

[Más detalles](#)

● Si	17
● No	3
● Sólo identifico algunas funciones	21



En cuanto a que si identifican las funciones del tutor o tutriz, un 46% dice que si las identifica en su totalidad, un 4% no las identifica y un 50% identifica sólo algunas de las funciones como tutor o tutriz.

Pregunta 6

Ser tutor o tutriz me resulta

6. Ser tutor o tutriz me resulta (0 punto)

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Fácil	14
● Difícil	8
● Complejo	19



El ser tutor les resulta fácil en un 38%, un 13% difícil y el 50% es complejo.

Pregunta 7

Las temáticas y las actividades que son asignadas para la hora tutorial son

7. Las temáticas y las actividades que son asignadas para la hora tutorial son (0 punto)

[Más detalles](#)

● Adecuadas a las necesidades de...	13
● Inadecuadas a las necesidades d...	14
● Suficientes para abordar las prob...	14
● Insuficientes para abordar las pr...	15



Adecuadas a las necesidades de los estudiantes 13%

Inadecuadas a las necesidades de los estudiantes 52%

Suficientes para abordar las problemáticas de los estudiantes 8%

Insuficientes para abordar las problemáticas de los estudiantes 27%

Pregunta 8

Considero que la hora tutorial es

8. Considero que la hora tutorial es (0 punto)

[Más detalles](#)

● Productiva	27
● Hora libre	6
● La aprovecho para hacer otras a...	8



El 63% de los docentes consideran que la hora tutorial es productiva, el 17% de los docentes dice que es hora libre, mientras que el 21% aprovecha la hora tutorial para hacer otras cosas.

Pregunta 9

En la hora tutorial

9. En la hora tutorial (0 punto)

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Me limito a realizar las actividad...	21
● Comparto temáticas y/o activid...	20



El 58% de los docentes en la hora tutorial se limita a realizar las actividades encomendadas por la Coordinación Divisional de Tutorías, y el 42 % de ellos comparte temáticas adicionales que pueden apoyar a los estudiantes.

Pregunta 10

¿Qué propones para que la hora tutorial sea más productiva?

Las respuestas fueron diversas, entre las cuales destacan :

Actividades de la Carrera

Que realmente se traten temas desde el punto de vista de las tutorías

Que nos dejen hacer nuestro PAT y no el que indica la coordinación

Que tenga peso académicamente

Saber que se debe de realizar en las próximas 4 sesiones

Generar actividades dinámicas acorde al semestre que cursan los tutorados/tutoradas, que los tutores/tutrices participen por convicción y que se realicen talleres sobre las tutorías.

Necesitamos capacitación en escucha activa, empatía. Se deben agregar temas que realmente le sean de interés a los estudiantes. Las personas que dan las pláticas deben realmente dominar los temas y tener experiencia, el semestre pasado las personas que les dieron el tema de como prepararse para una entrevista de trabajo no habían estado en entrevista de trabajo en su vida

Tener actividades de interes real para los estudiantes, llevar un cuadernillo para las actividades tutoriales

Que se impartan actividades de dinámicas grupales

Compromiso del alumno de asistir por convicción

Solo me limito hacer mi labor de docente

Dinamicas

Que se centren en el enfoque tutorial únicamente

Que no haya más actividades espontáneas

Primero que haya capacitación al tutor, segundo que se diseñen realmente actividades de tutoría, como seguimiento académicos reales, no solo actividades administrativas

Evitar actividades que no competen y solo dejen dedicarnos a tener mayor comunicacion con el estudiante

Que los temas sean abordados por especialistas y se les dé seguimiento de calidad

Mayor involucramiento de mejora por parte de los estudiantes

De acuerdo a lo anterior con los dos formularios digitales (cuestionarios) aplicados, podemos asegurar que el programa de Tutorías no se aplica adecuadamente, ya que los estudiantes desconocen en su mayoría los objetivos de la tutoría, destinan la hora tutorial para realizar otras actividades y sobre todo, no se abordan temas o actividades de interés para los estudiantes, en cuanto al cuestionario de docente, es preocupante que desconozcan el contenido de manual del Tutor, pues en el se especifican las funciones y las actividades adicionales que se pueden trabajar y no limitarse exclusivamente a las actividades que establece la Coordinación Institucional de Tutorías.

4.3 LIMITACIONES

El presente trabajo busca proponer una alternativa de mejora al programa de tutorías que se imparte en el TESCI, no busca dar soluciones a los altos índices de reprobación en la 9 carreras que se imparten.

Asimismo, no pretende descalificar la manera en la que se ha venido trabajando dicho programas, sino enriquecer su ejecución para mejorar los resultados en la hora tutorial y así mejorar el desempeño académico de los estudiantes, mejorar los indicadores semestrales y apoyar a los tutores y tutrices para que tengan mejor desempeño en su función.

Se reconoce que el Programa de Tutorías es una abanico de oportunidades para poder apoyar el transito de los estudiantes en el Tecnológico, y que si se trabaja de manera adecuada, sí se pueden alcanzar los objetivos de dicho programa.

Las limitaciones que se encontraron durante la realización del presente fueron: apatía de algunos estudiantes para contestar el cuestionario y el desinterés de algunos tutores para hacer propuestas de mejora a la labor que realizan.

CAPÍTULO 5.

CONCLUSIONES,

RECOMENDACIONES Y

PERSPECTIVAS PARA

TRABAJOS FUTUROS

Para finalizar el presente, es importante mencionar que el aprendizaje y adquisición de conocimiento que fluyó durante la realización del mismo, fue muy satisfactorio y demasiado gratificante, pues el Programa de Tutorías dentro del TESCOI es la columna vertebral que alimenta y mejora los indicadores de eficiencia terminal, así como los índices de reprobación y aprobación semestre tras semestre. Por ello, es importante que se reestructure el contenido del PIT, del PAT y de la Agenda semestral, por que sólo de esa manera se pueden asignar actividades acordes a las necesidades del Tecnológico.

Es decir, que al reestructurar las actividades, dejamos en libertad a los tutores y tutrices para que ellos elijan las actividades o temáticas a realizar en cada sesión tutorial de acuerdo a las necesidades de su grupo.

Recomiendo ampliamente de tutores, coordinadores divisionales de tutorías, personal del Departamento de Desarrollo Académico se acerquen al contenido del Manual de Tutor del SNIT, ya que en el encontrarán variadas actividades a trabajar en la hora tutorial y no limitarse a dar sesiones meramente informativas.

De manera personal y profesional adquirí conocimientos suficientes para desarrollar y aplicar en mi práctica docente.

REFERENCIAS

Antún, J. P., & Ojeda, L. (2004). Benchmarking de procesos logísticos. *Ingeniería. Investigación y tecnología*, (1), 59-76.

Armas García, N. R., Díaz Huaripata, J. L., & Romero Avalos, L. Y. V. (2018). Propuesta de mejora en la gestión de equipos para reducir costos operacionales en el área de aulas y laboratorios de la Universidad Privada del Norte SA C-sede San Isidro.

Boxwell, R. J. (1995). Benchmarking para competir con ventaja.

Coletti, J., Bonduelle, GM e Iwakiri, S. (2010). Evaluación del proceso de producción de laminillas para piso de parquet mediante instrumentos de control de calidad. *Acta Amazónica*, 40, 135-140.

Córdoba, F. G. (2005). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Editorial Limusa

Cuatrecasas, L. (1999). *Gestión integral de la calidad*. Gestion 2000.

Del Río, A. R. (1996). Benchmarking de formación. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 185-192.

Carbellido, V. M. N. (2005). *¿ Qué es la calidad?: conceptos, gurús y modelos fundamentales*. DO NOT USE.

Elder, L., Paul, R., de Pensamiento Crítico, C., & Socráticos, P. (2002). El arte de formular preguntas esenciales. *Basado en conceptos de pensamiento crítico y principios socráticos. Fundación para pensamiento crítico*, 1-39.

ESPINOZA, M. A., & GALLEGOS, D. D. P. (2019). Benchmarking, cómo y de dónde. Una revisión sistemática de la literatura. *Revista Espacios*, 40(37).

Gallego, M. R. R., & Sierra, R. O. (2012). Modelo de gestión para la calidad en las prácticas de pedagogía. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 16(3), 357-372.

García, L. A. M. (2008). *Indicadores de la gestión logística*. Ecoe Ediciones.

Guzmán Martínez, M. T., & Rodríguez Taquiba, C. E. (2023) Generación y reutilización de formularios electrónicos de forma dinámica.

Lineamiento para la Operación del Programa de Tutoría Versión 1.0 Planes de estudio 2009-2010

Novillo Maldonado, E. F., González Ramón, E. X., Quinche Labanda, D., & Salcedo Muñoz, V. E. (2017). Herramientas de la calidad: estudio de caso Universidad Técnica de Machala. *Dilemas contemporáneos: Educación, política y valores*, 4(3).

Pillajo sotalín, a. j. (2019). *Guía digital del uso del formulario de google forms para la evaluación en Básica Superior* (Master's thesis, Quito).

Sarli, R., Gonzalez, S. I., & Ayres, N. A. T. A. L. I. A. (2015). Análisis FODA. Una herramienta necesaria. *Revista de la Facultad de Odontología*, 9(1), 17-20.

Talancón, H. P. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e investigación en psicología*, 12(1), 113-130.

Veliz, T. G. B., Avila, D. A. C., & Bustamante, R. Y. S. (2021). Utilidad del benchmarking como estrategia de mejora empresarial. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(3), 2026-2044.

Zapata, CM e Isaza, JFA (2004). Alineación entre metas organizacionales y elicitación de requisitos del software. *Dina* , 71 (143), 101-110.

CIBERGRAFÍA

<https://tesci.edomex.gob.mx/>

