



**XIX Congreso Internacional sobre Innovaciones en
Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas
Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de
Chihuahua, México**

**Identificar prácticas y/o procedimientos de la función tutorial.
Caso: Análisis entre alumnos y catedráticos de la Facultad de Contaduría y
Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.**

Temática:

Desarrollo integral de los alumnos.

Autores:

Eva Aurora Ortega Juárez¹, Irma Polanco Rodríguez,² y Josefina Serna Jasso³

Institución de procedencia:

Universidad Autónoma de Chihuahua
Facultad de Contaduría y Administración
Av. Escorza No. 900, Zona Centro. CP. 31000
Tel. (+52) (614) 439-1500

Chihuahua, Chih., 5 de Junio del 2016

¹ Maestro en Administración y Maestría en Impuestos, docente, (614)4 27 20 71, eortegaj@uach.mx

² Maestría en Recursos Humanos, docente, (614) 235 51 80, polancoirma@hotmail.com

³ Maestra en Recursos Humanos, docente, (614) 1 30 92 17, jserna@uach.mx

**Identificar prácticas y/o procedimientos de la función tutorial.
Caso: Análisis entre alumnos y catedráticos de la Facultad de Contaduría y
Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.**

Índice General

	Página
Resumen	3
Introducción	4
I.- Marco Teórico	4
1.- Antecedentes	7
2.- Justificación	8
II.- Metodología	9
1.- Objetivos	
2.- Descripción del Problema	
III.- Resultados	11
IV.- Conclusiones y discusiones	20
Bibliografía	22

RESUMEN

El objetivo de esta investigación se enfocó en la detección de prácticas y/o procedimientos de la función tutorial desde el punto de vista del alumno y el maestro. El proceso metodológico se desarrolló en la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) en el semestre Enero-Junio 2016. La investigación fue descriptiva - transeccional, ya que la información obtenida se interpretó describiendo los hallazgos y los datos se tomaron en un momento único en el tiempo. El modo de realización de la investigación fue de campo con apoyo documental.

Se consideraron los siguientes indicadores: diferentes servicios de la tutoría, catedráticos y alumnos. La recolección de datos fue a través de cuestionarios y entrevistas personalizadas a los encuestados. Uno aplicado a alumnos que tienen tutor y el otro a los maestros que dan tutoría. Algunos de los principales hallazgos indican que al 48% de los tutorados les fue asignado tutor, y un 41% lo solicitó. El 81% conoce el motivo por el cual le fue asignado tutor entre los cuales indican que el 25% fue por problemas académicos, el 19% por alumno que trabaja y estudia, el 12% por ser foráneo; el tutor indicó que los tutorados que le fueron asignados fue por problemas académicos en un 43% y un 36% por el alto riesgo de quedar fuera de la institución. Además desde el punto de vista del tutor al 87% alumno no le interesa acudir a las tutorías, mientras que el 71% de los alumnos dicen que sí les sirve el servicio de la tutoría.

Una inquietud importante de los tutores es que al 95% no se le retroalimenta del servicio prestado. El alumno comenta que para tener una mayor comunicación con el tutor y éstos no batallen para contactarlos sugieren que el maestro utilice redes sociales, que se cree un WhatsApp grupal, que envíe twitter, o se comunique por Facebook o finalmente se le llame por teléfono. Otro comentario repetitivo en el tutor es que son infinidad de problemas los que actualmente enfrenta el alumno de los cuales no todos son su especialidad, por lo cual es recomendable turnarlos al coordinador de tutores o al departamento especializado, y en el caso extremo cuando la situación sea delicada se llame a los padres de familia.

Palabras Clave:

Tutoría, tutorados, tutor, servicios de la tutoría.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Lázaro y Asensi “La figura del tutor adquiere una importancia decisiva ya que se convierte en el eje que mueve, coordina y recoge las aportaciones y sugerencias de toda la comunidad escolar (profesores, padres, alumnos, equipo orientador). Él es quien mejor debe conocer a todos y cada uno de los alumnos de su grupo, quien establece sus posibilidades y progresos y quien tiene la responsabilidad de orientarle de una manera directa e inmediata.

La tutoría se define como un proceso de entrenamiento (*coaching*) que facilita la adquisición de ciertas habilidades intelectuales y pragmáticas (Hadden, 1997; Krazmien y Berger, 1997; Young y Wright, 2001).

Sus funciones como tutor deben ser de interesarse por los seres humanos, reconocer y respetar a cada ser humano como único y distintivo.

Conocer sus propios límites y solicitar ayuda para afrontar situaciones difíciles, tanto en lo personal como en las estrictamente profesionales.

Ser capaz de impactar, convencer y despertar en los alumnos el espíritu de trabajo en equipo, el compromiso y empeño en sacar adelante una innovadora y significativa labor que se identifique plenamente con el porqué de ese trabajo.

I. MARCO TEÓRICO

Diversos investigadores trazan los antecedentes de la tutoría entre los griegos. En los siglos XVI y XVII, el tutor se movía en torno de la educación de los hijos de la realeza o de las clases adineradas; mientras en la universidad medieval, quizá el antecedente más próximo a las figuras actuales, el papel de tutor estaba abocado a servir de guardián eclesiástico de la fe de los tutorados, una suerte de padrino actual. Asimismo, durante el siglo XIX la atención del tutor se enfocó en los estudios, más que en la conducta de los tutorados (Alcantara, A. 1990)

A lo largo de la historia encontramos a grandes personalidades que utilizaron a la tutoría como estrategia para guiar a sus alumnos, entre ellos Confucio, Sócrates, Platón, Quintiliano, Bell y

Lancaster. Algunos personajes que han trascendido el devenir del tiempo, no sólo por sus propias aportaciones a la humanidad sino por haber potenciado el talento de sus discípulos, basados en gran medida en la formación individual y personalizada, se encuentran en las siguientes mancuernas: Sócrates y Platón, Lorenzo de Medici y Miguel Ángel, Joseph Haydn y Ludwing van Beethoven, Sigmund Freud y Cari Jung, entre otras. (De la Cruz Flores, Chehaybar, & Abreu, 2011)

Aunque los contextos ahora difieren, sigue imperando la esencia de la tutoría como una relación entre una persona novata o en proceso de formación y una persona experta o consolidada en la profesión o la disciplina.

Entre los antecedentes de la tutoría en México, apuntados por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) estos se remontan a la década de 1940 en el posgrado de la Facultad de Química de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), luego a nivel licenciatura en el sistema de enseñanza abierta, durante los años setenta, en otras facultades de la misma UNAM (Alcántara, 1990)

Por otra parte, en el campo de la investigación Lyons y Scroggins (1990) explican que durante la década de los setenta del siglo pasado, Levinson y Roche se interesaron por primera vez en el concepto de tutoría y le dieron legitimidad académica cuando publicaron sus hallazgos, demostrando la relación entre tener un tutor y el éxito subsiguiente en el mundo de los negocios. Tal fue el impacto de sus ideas que una variedad de disciplinas miraron la importancia de la tutoría en el aprendizaje, el desarrollo social y el psicológico. (De la Cruz Flores, Chehaybar, & Abreu, 2011)

En sus orígenes más remotos este sistema puede situarse incluso en la mayéutica griega de Sócrates, sobre todo si se le considera como un método donde el maestro provocaba que el discípulo sacara los conocimientos que se hallaban en el fondo de su alma. Sin embargo, se han situado sus inicios, sus raíces y la tradición que ha conformado su práctica actual en la universidad medieval.

En la actualidad, cuando se piensa en un tutor se le asocia al papel de un profesor o de un investigador, pero originalmente su primer deber era el de ser un guardián, como un padrino hoy en día, encargado de vigilar que quien estuviera bajo su tutela llevara una vida correcta, que respetara a los demás, que no se endeudara y, sobre todo, que tuviera una fe firme. La esencia del

sistema era, pues, eclesiástica, ya que el elemento clerical prevalecía incluso sobre el estatus económico familiar de los alumnos. Posteriormente, en el siglo XIX, aun cuando continuaban supervisando la conducta de sus pupilos, los tutores daban una mayor atención individual a sus estudios. (Moore, 1968)

Para Rodríguez el origen de la tutoría universitaria se encuentra en la propia concepción de la universidad, distingue tres grandes modelos de universidad. El primer modelo lo denomina académico (ligado a la tradición alemana y con presencia en el contexto de Europa continental) en donde las funciones de la universidad se centran en el desarrollo académico de los estudiantes. En este modelo, las actividades tutoriales se centran en coadyuvar en el dominio de los conocimientos sin traspasar el ámbito escolar.

Al segundo modelo lo denomina de desarrollo personal (vinculado a la tradición anglosajona) en donde la universidad presta mayor atención al bienestar y al desarrollo personal de sus alumnos. En este modelo las funciones de los tutores incluyen tanto orientación académica como profesional y personal. Por último, al tercer modelo lo caracteriza como de desarrollo profesional, en el cual las actividades tutoriales tienen como objetivo brindar apoyo a los estudiantes para que se capaciten en la profesión y se ajusten a las necesidades del mercado laboral.

Estos modelos, si bien coexisten, permiten referir el valor de las costumbres y tradiciones universitarias insertas en una cultura y contexto particular, las cuales tienden a modular los objetivos y organización de la tutoría. Al confrontar dichas concepciones con la realidad actual, nos damos cuenta de que cualquier cambio implica transformaciones en las estructuras y dinámicas de las universidades, las cuales deben mostrarse abiertas al entorno, a la gestión, transformación e innovación de conocimiento, así como al trabajo en redes, colaborativo y de naturaleza multi y trans - disciplinaria, características esenciales de la sociedad del conocimiento. (Rodríguez, 2004)

El sistema tutorial en el nivel de licenciatura se inició en la UNAM dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA), en dos modalidades distintas: individual y grupal. En la primera se atienden las dudas surgidas en el proceso de estudio particular del alumno y en la grupal se favorece la interacción de los estudiantes con el tutor para la solución de problemas de aprendizaje o para la construcción de conocimientos.

En la Universidad Autónoma de México (UNAM), tiene sus antecedentes en la Open University de Inglaterra y en la UNED de España; fue creado en 1972 y funciona como una modalidad alternativa al sistema escolarizado en 17 licenciaturas.

Algunas facultades y escuelas de la UNAM han introducido programas especiales de apoyo al estudiante distinguido para conducirlo desde su ingreso a la Universidad hasta su egreso, tal es el caso de las Facultades de Psicología y de Medicina.

(http://evirtual.uaslp.mx/FCQ/tutorias/Documentos%20compartidos/INTRODUCCION/PROGRAMAS%20INSTITUCIONALES%20DE%20TUTORIA_ANUIES.pdf) 02/06/2016/ 12:10 P.M

1. ANTECEDENTES

En la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH), el servicio de la tutoría inició de manera formal en el año del 2003 con la asignación de tres alumnos para cada uno de los tutores en función (7) que atendían el departamento.

A partir del 2004, el número de tutores fue en aumento y se incluyó no solo a profesores de tiempo completo sino de medio tiempo e incluso maestros de hora clase, quienes en forma voluntaria decidieron colaborar en esa área o servicio.

En el semestre Agosto-Diciembre del 2015 se atendieron en tutoría individual de un total de alumnos inscritos de 4755 en campus Chihuahua, a 826 alumnos con 73 profesores.

En el semestre Enero-Junio del 2015, se implementa en la facultad el “Sistema de Tutoría Grupal” el cual es un proceso de acompañamiento a un grupo de alumnos con la finalidad de abrir un espacio de comunicación, conversación y orientación grupal, donde los alumnos tienen la posibilidad de revisar y discutir temas que sean de su interés, inquietudes o preocupaciones; además de facilitar el aprovechamiento académico, la solución de problemas escolares, el desarrollo de hábitos de estudio así como la reflexión y convivencia social.

El objetivo primordial de este sistema es que el Tutor pueda detectar problemas específicos en los alumnos de nuevo ingreso para así, en conjunto con el Coordinador de Tutorías, el Responsable

del Departamento de Psicología y el Secretario Académico puedan apoyar a cada alumno en particular de acuerdo a las necesidades que éste tenga.

De acuerdo con reglas establecidas para desarrollar la tutoría grupal en la FCA de la UACH, durante el semestre se programan 8 sesiones de 50 minutos cada una los días jueves o sábados alternados con 6 semanas de intervención del Departamento de Psicología, lo que da un total de 14 sesiones.

De Enero 2015 a Junio del 2016 se han atendido a 726 alumnos de 50 grupos diferentes con la ayuda de 26 maestros de tiempo completo en tutorías grupales.

En cuanto a la tutoría individual en el semestre Enero–Junio 2016 se atendieron de un total de 3,928 alumnos campus Chihuahua, a 802 alumnos con 80 profesores.

2. JUSTIFICACIÓN

El tutor es el educador que requiere actualmente el estudiante, ya que en la actualidad estos pasan una gran parte de su tiempo solo, sin la supervisión de los padres o de un adulto. Las prisas del ajetreo diario, las múltiples actividades de los padres les impide dedicar tiempo suficiente al estudiante para comunicarles todas sus inquietudes, dudas, temores y emociones. La presencia de un adulto como el tutor, es importante considerando que su función es apoyarlo a salir adelante en sus estudios, en su carrera, en su vida escolar, motivarlo a dedicar parte de sus horas a la actividad escolar, a establecer sus objetivos, a querer su carrera, a pasar la etapa de estudiante de la manera más adecuada posible, es imprescindible entonces conocer a todos y cada uno de sus tutorados para poder apreciar sus posibilidades y sus progresos y poder orientarle de una manera directa e inmediata. Por tal motivo conocer los puntos de la vista del tutorado y del tutor sobre las mejores prácticas para cumplir con la función es básico. Considerar que el punto de vista del alumno es esencial para la función del maestro como tutor. Este no debe tomar únicamente en cuenta su sentido común, su experiencia o sus creencias pues el resultado nunca será mejor que tomando en cuenta a las partes involucradas aún y cuando se considera que un tutor es una persona experimentada con capacidad es su área, en las relaciones humanas es indispensable tomar en cuenta el sentimiento y el punto de vista de todas las partes involucradas.

II. METODOLOGÍA

1. Naturaleza

La investigación fue de naturaleza cuantitativa, de tipo no experimental, ya que se interpretó la información documental obtenida y no se sometió la variable a manipulación alguna.

2. Forma y modo

La investigación fue descriptiva - transeccional, ya que la información obtenida se interpretó describiendo los hallazgos y los datos se tomaron en un momento único en el tiempo. El modo de realización de la investigación fue de campo con apoyo documental.

3. Técnica

La recolección de datos fue a través de dos cuestionarios aplicados a 85 alumnos, tomados de un universo de 803, que son todos aquellos que tienen tutora individual en el semestre Enero-Junio 2016, y de 30 tutores de un total de 80 tutores.

1.- OBJETIVO

General

Identificar prácticas y/o procedimientos que se realizan entre el tutor y sus tutorados en la FCA de la UACH, que contribuyan a mejorar la calidad en la enseñanza y el aprovechamiento de la misma.

Específicos

- a).- Identificar si el estudiante recibe con agrado desde su punto de vista la función tutorial.
- b).- Identificar si desde el punto de vista del alumno, la función tutorial está contribuyendo a permitir al estudiante conocer los servicios que otorga la FCA de la UACH para su beneficio.
- c).- Identificar si la función tutorial desde el punto de vista del alumno está contribuyendo a identificarse con su carrera.
- d).- La función tutorial desde el punto de vista del alumno está contribuyendo a apoyarlo en las actividades académicas.

2.-DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

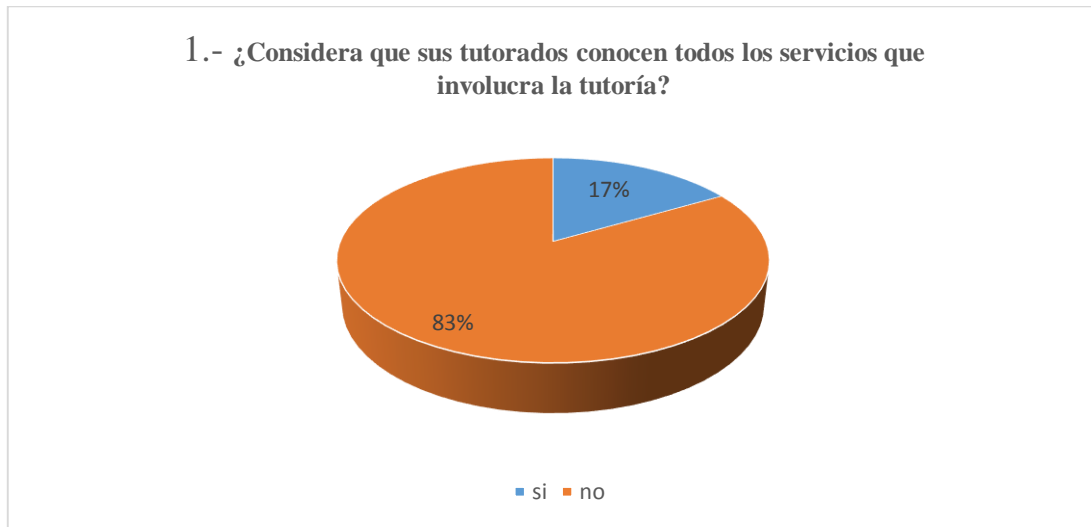
¿Cuál es la percepción del tutorado de la función tutorial y que opina el catedrático de la misma función?

Es indispensable señalar que el tutor conoce que uno de los principales objetivos es otorgar el servicio como apoyo para optimizar el rendimiento de la enseñanza durante la estancia en la institución del estudiante, y que se pretende que esta función realmente cumpla con el objetivo planteado por la autoridad.

La tutoría coadyuva a menguar situaciones adversas tanto para el sistema educativo, como para el propio estudiante, como lo tortuoso que se puede volver para éste pasar por situaciones que si bien, no guardan relación con la actividad propiamente académica, sí pueden afectar su resultado, los problemas a los que se enfrenta el estudiante de manera cotidiana como problemas en el trabajo (aquellos que ya lo hacen), problemas económicos, personales, familiares o sociales se pueden apreciar en el incremento en los índices de reprobación y la deserción escolar que muestran las instituciones educativas.

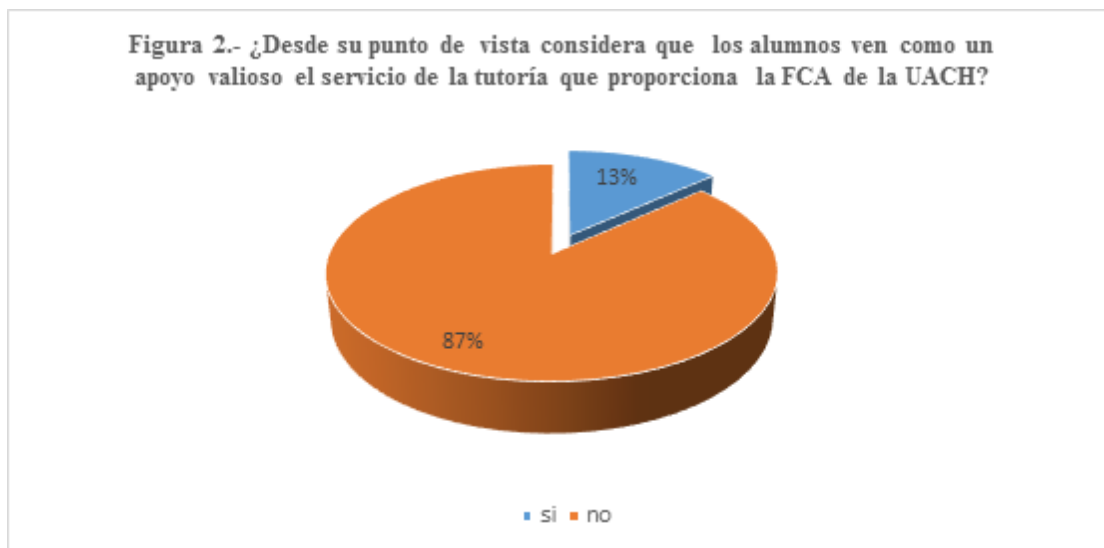
III. RESULTADOS

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TUTORES:



Fuente: Autores

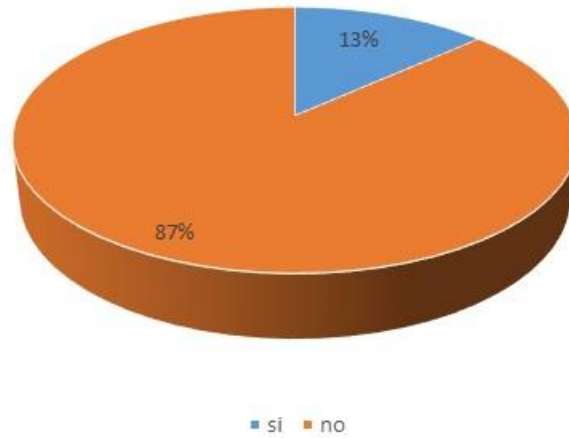
Fig 1.- Al preguntar a los tutores si los tutorados conocen todos los servicios que implica este apoyo el 83% comenta no conocen es su totalidad lo que implica y por lo tanto no le dan la importancia que tiene.



Fuente: Autores

Figura 2.- Ante esta pregunta el tutor considera que el 87% los alumnos no le dan importancia al servicio de la tutoría.

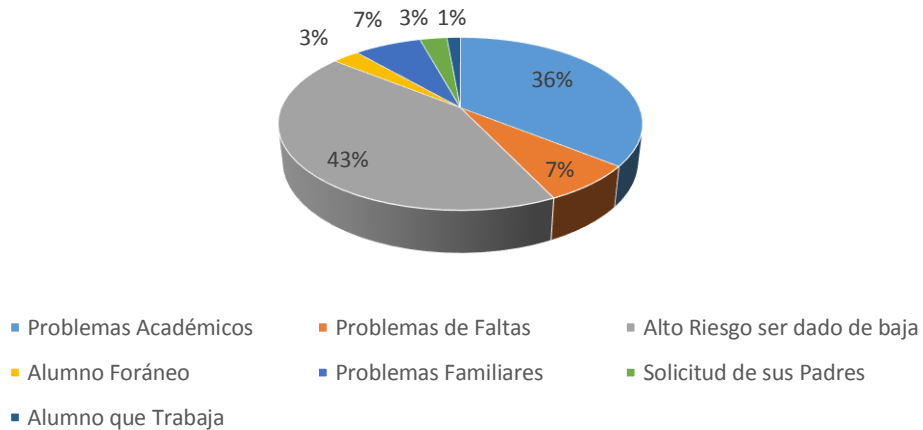
Figura 3.- ¿Sus tutorados acuden cuando los llama regularmente?



Fuente: Autores

Figura 3.- Con esta respuesta se viene a reafirmar la respuesta dada en la pregunta dos en la cual no consideran importante el servicio de la tutoría y por lo tanto cuando su tutor les llama no acuden a la llamada en un 87%

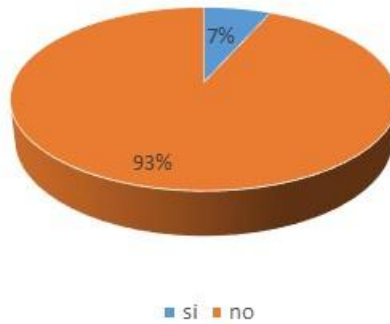
figura 4.- ¿Conoce el motivo por el cual le fueron asignados sus tutorados en mayor grado? (puede marcar más de una opción)



Fuente: Autores

Figura 4.- Ante la pregunta de si el tutor sabe cuál es el motivo por el cual le asignaron a sus tutorados, el 43% contestó que por alto riesgo de ser dados de baja, el 36% por problemas académicos, y en un 5% por faltas y problemas familiares

Figura 5.- ¿Se le retroalimenta periódicamente sobre la opinión de su servicio como tutor?

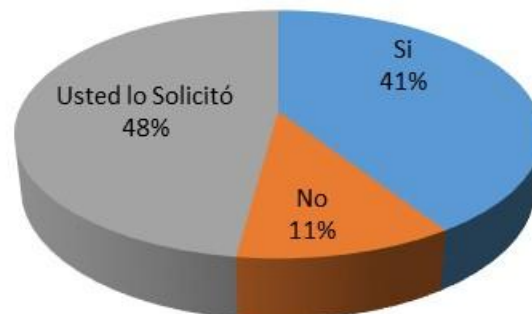


Fuente: Autores

Figura 5.- Al tutor en un 93% no se le retroalimenta sobre los resultados o las opiniones de sus tutorados

RESULTADO DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS TUTORADOS

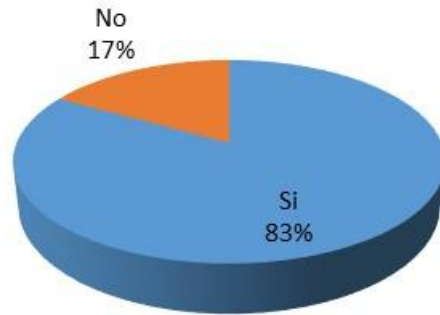
1.- ¿Le fue asignado el tutor o usted lo solicitó?



Fuente: Autores

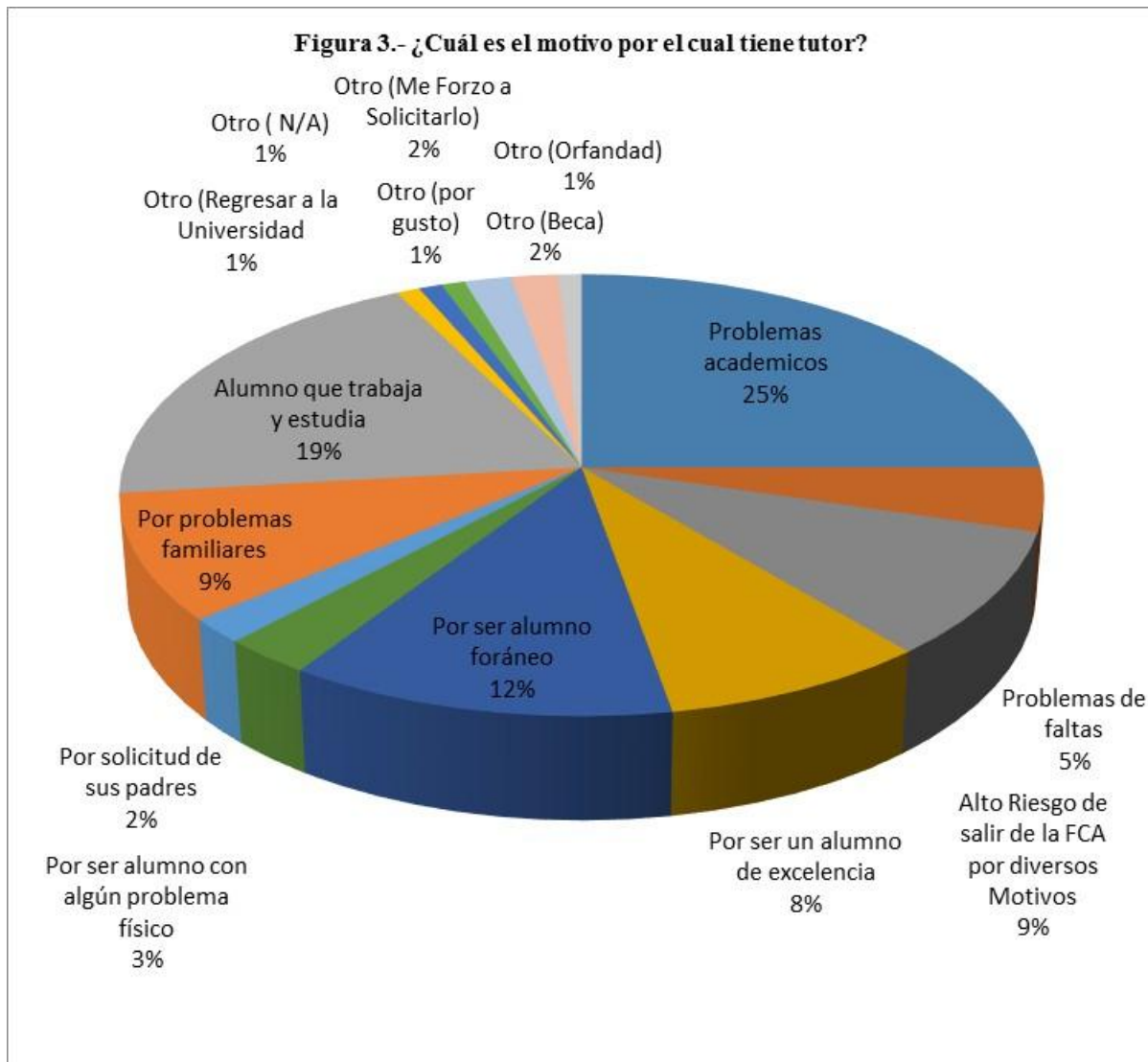
Del total de los encuestados un 48% respondió que habían sido ellos mismos quienes habían solicitado un tutor; seguido por un 41% respondió que les fue asignado, mientras que un 11% no supo responder.

2.- ¿Si le fue notificado el motivo por el cual le fue asignado tutor?



Fuente: Autores

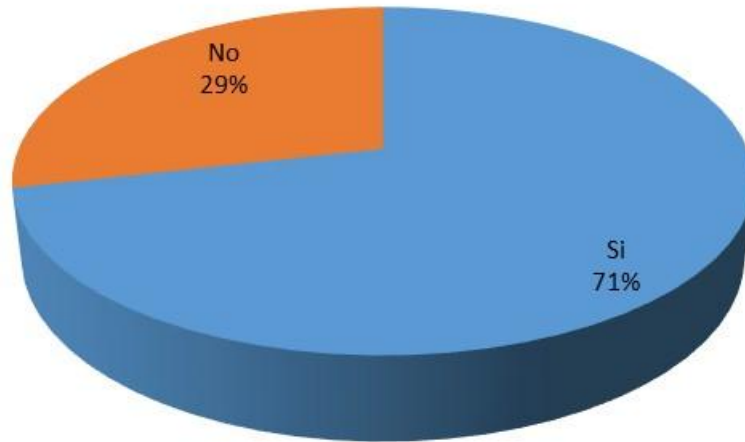
Del total, un 83% conoce el motivo por el cual se le asignó un tutor; en contraste un 17% desconoce las razones por las que tiene tutor.



Fuente: Autores

Del total de los tutorados a los cuales les fue asignado tutor, un 25% fue debido a problemas académicos, seguido por un 19% de alumnos que trabajan y estudian, un 12% por ser alumnos foráneos, 9% por problemas familiares, empatado con alumnos que presentaban alto riesgo de salir de la FCA. Solo un 8% fue a alumnos de excelencia, mientras que un 5% fue por problemas de faltas.

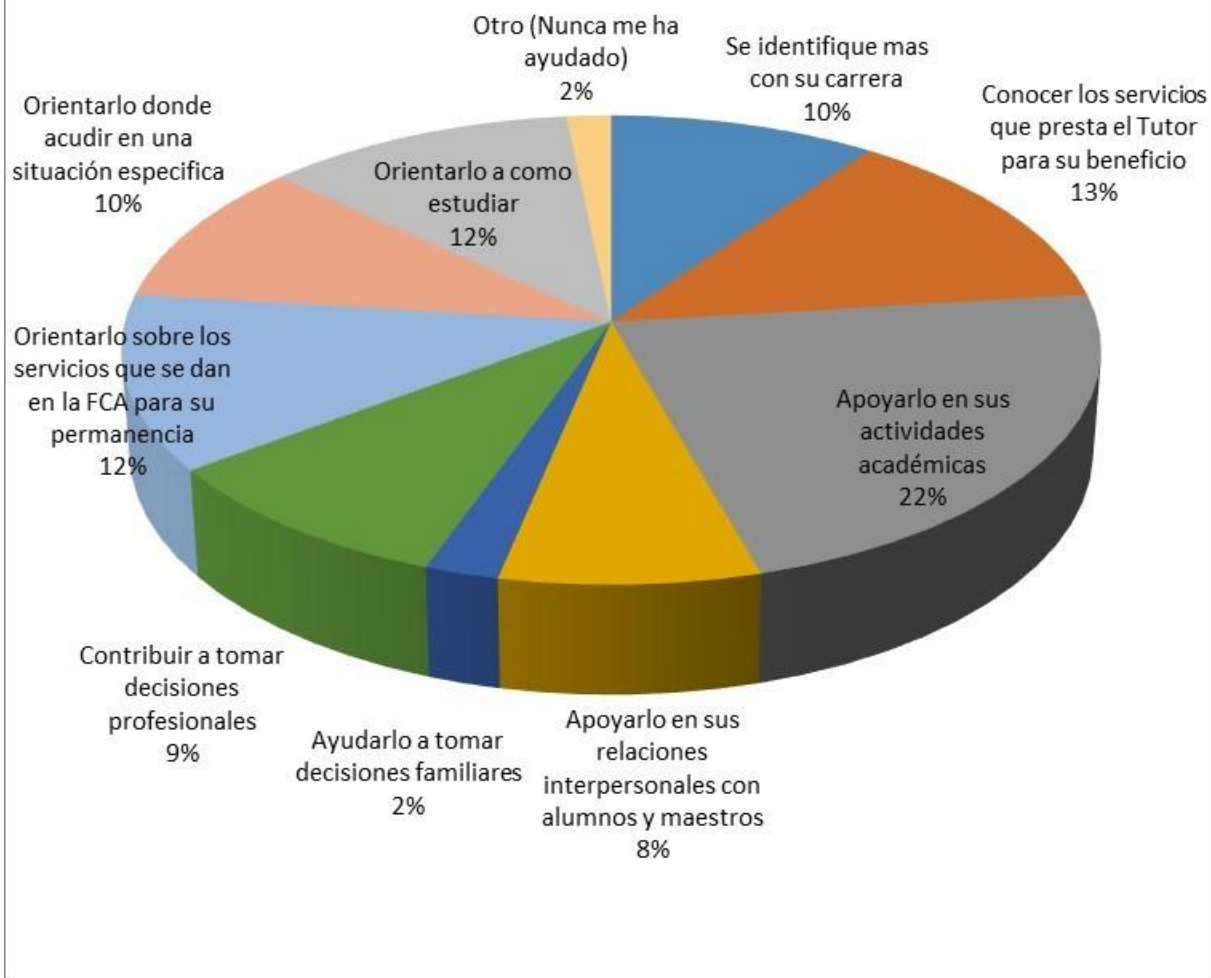
Figura 4.- ¿Considera que el apoyo de su tutor ha sido benéfico para permanecer en la FCA?



Fuente: Autores

Un 71% de los alumnos considera que el apoyo de su tutor ha sido benéfico para su permanencia en la FCA mientras que solo un 29% considera que no lo ha sido.

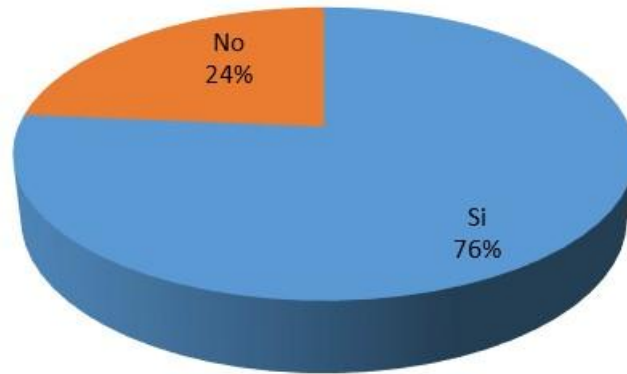
Figura 5.- La función tutorial ha contribuido para que usted:



Fuente: Autores

Un 22% considera que la función tutorial ha contribuido para el apoyo en actividades académicas, seguido por un 13% que le ha ayudado a conocer los servicios que presta el tutor. A un 12% se le ha orientado de cómo estudiar, mientras que a otro 12% se le ha orientado sobre los servicios que se dan en la FCA para la permanencia del alumno. Solamente un 10 % opina que se le ha orientado a dónde acudir en una situación específica, mientras que otro 10% se ha identificado más con su carrera.

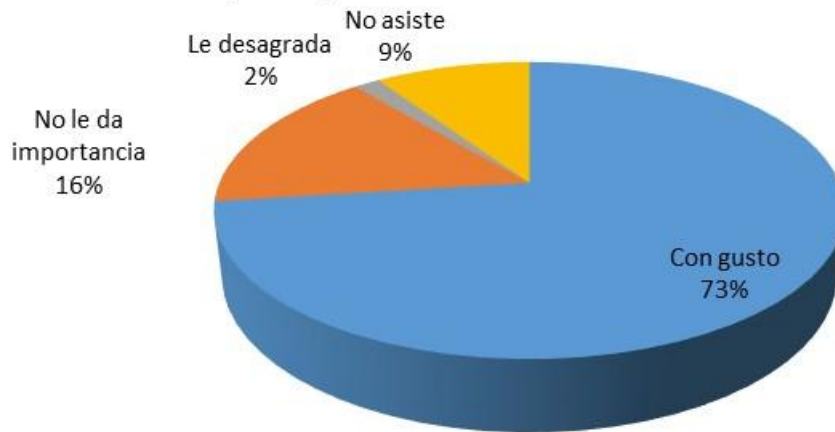
Figura 6.- Cuando le llama su tutor para que acuda a reunión, ¿asiste?



Fuente: Autores

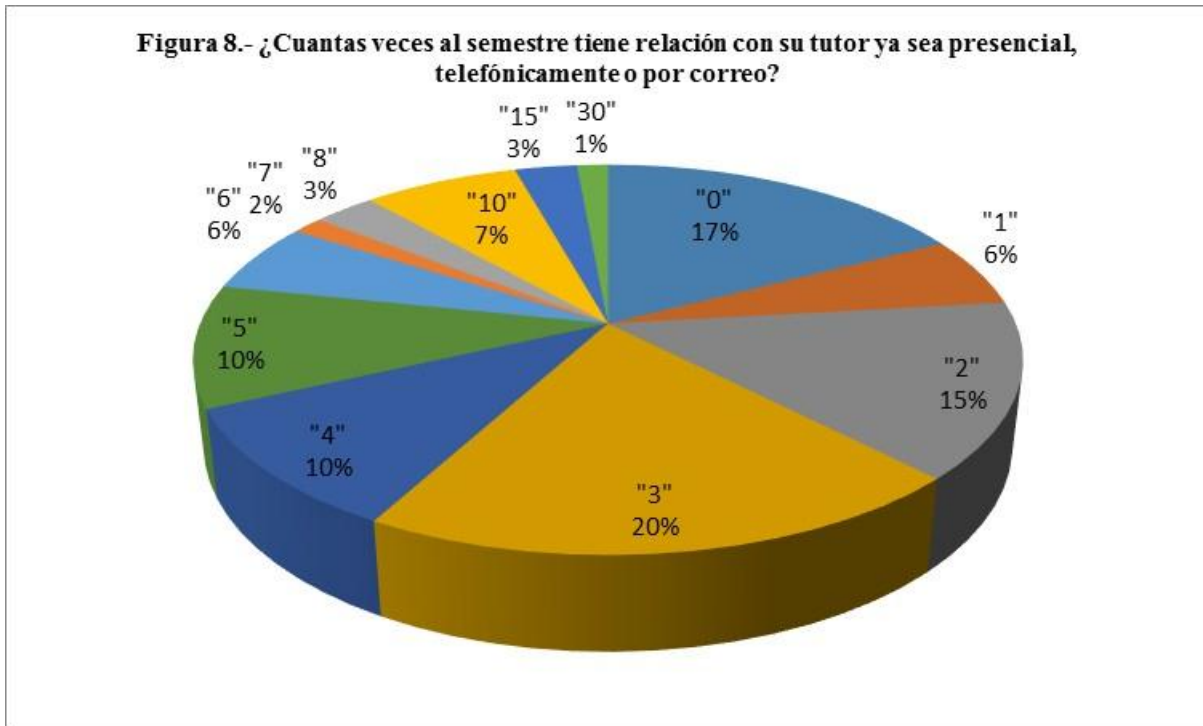
El 76% del encuestado sí asiste a la reunión, mientras que el 24% no asiste.

Figura 7.- ¿Cuál es su actitud ante el llamado de su tutor?



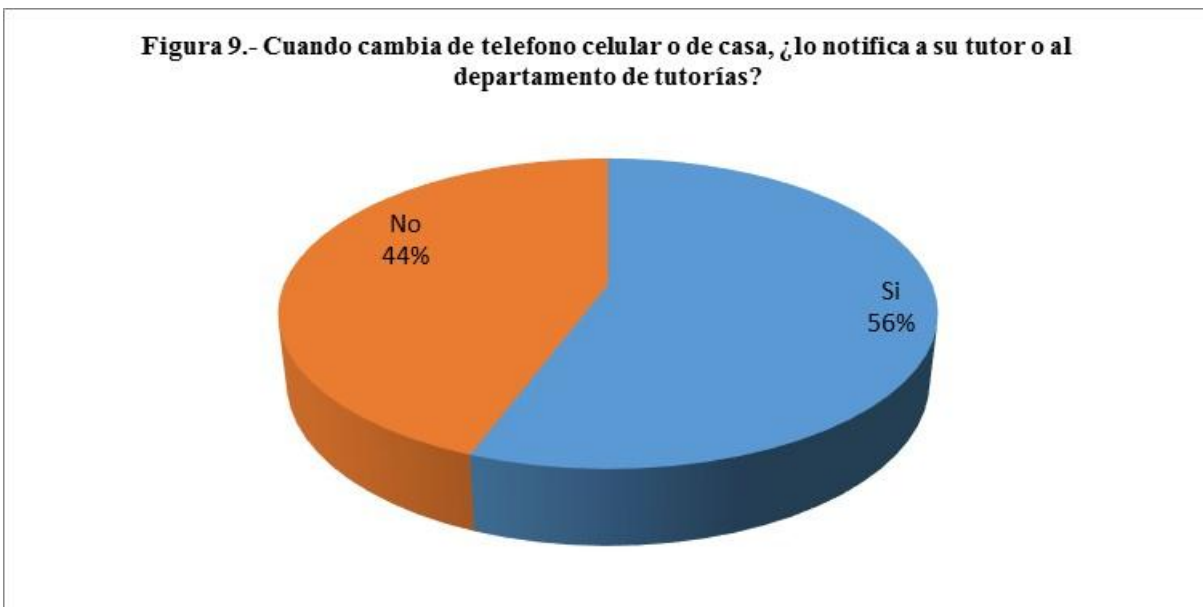
Fuente: Autores

El 73% acude con gusto, el 16% no le da importancia, el 2% le desagrada y el 9% no asiste.



Fuente: Autores

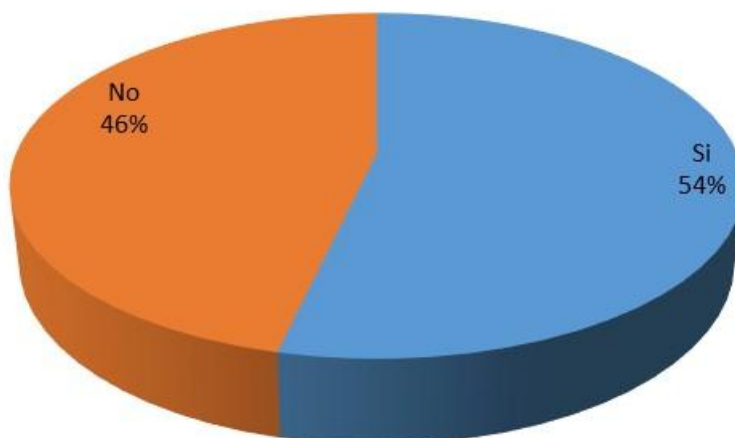
El 20% de los encuestados tiene relación con su tutor en 3 ocasiones durante el semestre, un 17% no tiene ningún contacto, y un 15% se comunican 2 veces en el semestre.



Fuente: Autores

Un 56% sí notifica a su tutor o al departamento de tutorías cuando cambia de número telefónico, mientras que un 44% no lo hace.

Figura 10.-¿Considera desde su punto de vista que si no tuviera tutor su situación académica así como sus relaciones interpersonales en la FCA serían iguales?



Fuente: Autores

Un 54% considera que si no tuviera tutor, su situación académica así como sus relaciones interpersonales en la FCA sería iguales, mientras que un 46% considera que sería diferente.

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La tutoría como labor orientadora que presta el tutor a los alumnos depende en parte del rol que desempeña en la escuela el tutor por lo cual es importante que esta función sea organizada y planeada entre las autoridades, el departamento de tutorías, psicología, tutores y tutorados.

Que no se planee en mayor grado por las autoridades en turno, sin considerar a todas las partes involucradas, es indispensable para que ésta de frutos que se elabore considerando el sentir y necesidades y puntos de vista de las partes involucradas.

Desde el punto de vista del tutor un 83% de los estudiante no conoce los servicio de la tutoría, un 87% no le da importancia a la tutoría, un 87% no acude al llamado del tutor, sin embargo los tutorados comentan en un 76% que si acuden al llamado y un 73% comentan que lo hacen con agrado. Tanto el tutor como el tutorado consideran que el motivo por el cual están acudiendo a

tutorías los estudiantes en mayor grado; es por problemas académicos, o por alto riesgo de quedar fuera de la escuela por calificaciones o faltas. En lo que coinciden los tutorados y los tutores es que si tuvieran contacto periódico los resultados serían mejores. Los alumnos solicitan que el tutor se comuniquen con ellos mediante redes sociales como:

Facebook, twitter, WhatsApp, Facebook, correo electrónico y/o por teléfono.

Las prácticas que se detectaron es que son menos las entrevistas que se realizan entre el tutor y el tutorado de las marcadas en el reglamento de tutorías, además que en su mayoría de los casos son de menos de 30 minutos, que se tiene que llamar 3 o 4 veces para que el tutorado acuda a la cita, o para poder lograr la entrevista se tiene que acudir al salón de clases del alumno para entrevistarlos (según el comentario de los tutores), o en algunos casos cuando se les encuentra en los pasillos.

Un 76% de estudiantes dicen que reciben la tutoría con agrado mientras el tutor dice que un 83% no acuden a las reuniones por lo cual consideran que no les interesa ni la reciben con agrado, que únicamente asisten cuando tienen un conflicto en la FCA.

Los alumnos en un 12% indican que la función tutorial está contribuyendo a conocer los servicios que presta la FCA.

En un 10% está contribuyendo a identificarse con su carrera. Y un 22% consideran que la tutoría les está ayudando en el aspecto académico.

De conformidad con las entrevistas se detectó que es conveniente que el tutor elabore un programa de citas por semestre con sus tutorados y el coordinador de manera aleatoria de seguimiento y en su caso cuando el estudiante no acuda al llamado apoyar al maestro para que los alumnos asistan.

Cuando sean casos que el tutor considera complicados o delicados se notifique al coordinador y este cite a sus padres.

Se cumpla con el número de sesiones mínimas presenciales dentro de las instalaciones de la FCA según lo marca el reglamento.

Durante la investigación se hizo patente que existe una infinidad de conceptos relacionados con la tutoría en educación superior, lo cual se dificultada establecer un procedimiento rígido, será básico

por lo tanto el interés y la preparación del tutor y la adecuada intervención de la autoridad, y por supuesto la motivación que se despierte en él.

Que el tutor se mantenga actualizando en técnicas y herramientas para realizar su servicio de tutoría.

De acuerdo con entrevista posterior a la aplicación del cuestionario al tutor, se puede concluir que para que la función tutorial sea exitosa es conveniente:

1.- Que el tutor sirva como mediador entre el alumno y sus maestros cuando se presenten diferencias, sin que por ningún motivo quite la responsabilidad al alumno en su toma de decisiones, que no influya tampoco en la decisión de la otra parte que tiene el desacuerdo con el tutorado.

2.- Debe de canalizar las problemáticas cuando no sean de su área de especialidad con el objetivo de evitar dar una mala orientación.

3- Que en caso de problema grave se notifique al coordinador para que este lo informe o cite a los padres de familia, (desde hace 10 semestres se ha dado participación a los padres de familia por parte de las autoridades de la FCA), invitándolos a acercarse a la facultad con el Coordinador o el Tutor.

4.- El tutor deberá tener una actitud positiva y profesional de contacto frecuente con sus alumnos.

5.- Es indispensable que las entrevistas sean de manera presencial entre el tutor y el tutorado, en la medida de lo posible.

6.- Aún y cuando sea complicado las entrevista no sean a través de un tercero (persona de apoyo al tutor).

7.- Realizar la evaluación de la función tutorial en base a una guía tanto por el tutorado como por el tutor.

8.- Entregar retroalimentación por escrito al coordinador de tutores semestralmente un reporte del resultado de la tutoría por parte del tutor, que se revise y se comente con el coordinador de tutorías.

9.- Establecer la tutoría asistida por internet para aquellos casos de alumnos que por el trabajo y la carrera no puedan asistir de manera regular a la tutoría presencial, evitándolas al máximo y dando prioridad a tener aun en estos casos dos reuniones presenciales.

10.- Que se lleve estadística de los alumnos tutorados dados de baja por algún motivo y entregarlas al tutor. Actualmente así como un semestre se le asignan tutorados otro semestre por diversos motivos ya no lo tiene en su registro y no hay ningún reporte del motivo.

11.- La incorporación de medios tecnológicos es un recurso extraordinario en el ejercicio de la tutoría. Por lo cual se sugiere que el tutor y tutorado mantengan un contacto permanente, a través de estos medios, de esta manera ambos podrán estar en contacto en el momento que cada uno considere más oportuno. Esa dificultad de acoplamiento de horarios desaparece y existe la posibilidad de organizar la comunicación en el momento adecuado. Además de quedar un registro de las reuniones virtuales entre el tutor y el tutorado.

IX. BIBLIOGRAFÍA

Alcántara, A. (1990). *Consideraciones sobre la tutoría en la docencia universitaria*. México: CISE . Pg 49-50: 50-55

ANUIES. (2000). Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la

ANUIES para su organización y funcionamiento de las instituciones de educación superior. México, ANUIES.

De la Cruz Flores, G., Chehaybar, E., & Abreu, L. F. (2011). Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura. *Revista de la educación superior*.

Esteban, V., Percaste, M. (2014) "*Conceptualización, función y modalidades de la tutoría y su relación con la orientación educativa en la formación de los alumnos de la facultad de ciencias de la conducta*". México.

Hadden, R. (1997). "Mentoring and coaching" en *Executive Excellence*; Vol. 14, núm. 4, pp. 17–19.

Krazmien, M. y Berger, F. (1997). "The coaching paradox", en *Hospitality Management*, Vol. 16, núm. 1, pp. 3–10.

Lázaro, A. (1996). La Función Tutorial, comunidad educativa, 232 16-19

Lyons, W. y Scroggins, D. (1990). "The mentor in graduate education", en *Studies in Higher Education*, Vol. 15, núm. 3, pp. 277–288.

Moore, W. (1968). *The Tutorial System and its Future*. Oxford: Pergamon Press.

Rodríguez, S. (2004). *Manual de Tutoría Universitaria*. Barcelona: Octaedro. Pg 17-32

Young, C. y Wright, J. (2001). "Mentoring: the components for success", en *Journal of Instructional Psychology*, Vol.28, núm. 3, pp. 202–207.

http://evirtual.uaslp.mx/FCQ/tutorias/Documentos%20compartidos/INTRODUCCION/PROGRAMAS%20INSTITUCIONALES%20DE%20TUTORIA_ANUIES.pdf