

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



La percepción social de la comunidad académica y estudiantil en el proceso de comunicación y aprendizaje en la tutoría: caso Facultad de Artes Visuales de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Por:

Lic. María Bertha Rojas Galindo

Como requisito para obtener el grado de
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
con acentuación en Nuevas Tecnologías

Abril 2014

AGRADECIMIENTOS

“Muchas veces, a lo largo de un mismo día, me doy cuenta que mi propia vida y sus logros se han construido gracias al trabajo de las personas que me rodean. También comprendo, con cuanta seriedad debo esforzarme para darles, en correspondencia, tanto como he recibido”.

Albert Einstein

El presente trabajo se concibió durante el semestre Agosto-Diciembre 2011, apenas como un proyecto, madurando poco a poco, pero no fue hasta el periodo Enero-Junio 2013, gracias a mi tutora, Dra. Janet García, que tomó forma y estructura, con objetivos claros, dando sentido a cada paso a seguir, a ella, quiero agradecerle todos sus conocimientos, los cuales me transmitió con mucho entusiasmo, además de asesorarme, orientarme y apoyarme... por ser una verdadera tutora.

Agradezco al Dr. Mario Alberto Méndez Ramírez, director de la Facultad de Artes Visuales de la UANL, por la confianza que depositó en mí al nombrarme Coordinadora de Tutorías, lo cual me permitió llevar a cabo el estudio de mi investigación; y por todo el apoyo que me otorgó para alcanzar esta meta académica.

A mi mamá, Sra. Ma. Bertha Galindo de Rojas, le doy las gracias, por su comprensión, cuidados, consejos, ayuda, preocupaciones, oraciones e infinito amor, no solo en esta etapa de estudios de maestría, sino desde siempre, y no solo conmigo también con mis hijos, al atenderlos y quererlos como toda abuelita consentidora. A mi padre Matías Rojas y mi hermano Juan Manuel, que desde el cielo cuidan de mi familia y de mi.

Gracias a mi esposo, Miguel Maya González, por su amor, paciencia y aliento para seguir adelante; por su disposición de compartir y repartir las responsabilidades del hogar y el cuidado de nuestros hijos: Miguel, Michelle y Misael, a ellos, gracias por su cariño y el tiempo concedido para estudiar mi posgrado.

Gracias a todas aquellas personas que me motivaron y animaron a estudiar, a seguir preparándome, a aquellos que de alguna manera facilitaron el camino y enriquecieron mi vida: maestros de posgrado, compañeros de maestría, compañeros de trabajo, grupo de tutores FAV, grupos de amigos(as) y mis hermanos, especialmente a Gaby, y sobre todo a mis alumnos que me inspiraron en mi investigación.

Pero principalmente, a Dios, gracias, por darme salud, entendimiento, valor y creatividad; por permitirme soñar y darme las fuerzas para realizar este sueño, poniendo en mi camino a las personas ideales y las circunstancias necesarias para consolidarlo en una realidad. “Te doy gracias, Señor, de todo corazón” (Salmo 137).

CONTENIDO

CAPITULO I. PRESENTACIÓN

- 1.1 Introducción, 7
- 1.2 Planteamiento del problema, 10
 - 1.2.1 Pregunta principal, 13
 - 1.2.2 Preguntas subordinadas, 13
- 1.3 Objetivos
 - 1.3.1 Objetivo general, 13
 - 1.3.2 Objetivos específicos, 14
- 1.4 Hipótesis, 14
- 1.5 Justificación, 14
- 1.6 Beneficios de la investigación, 18

CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL

- 2.1 Antecedentes de la tutoría en la educación superior, 19
- 2.2 La tutoría en el Sistema Nacional de Educación Superior, 20
- 2.3 La tutoría en el Sistema Estatal de Educación Superior, 21
- 2.4 Contexto de la tutoría en la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), 22
- 2.5 Contexto de la tutoría en la Facultad de Artes Visuales (FAV), 24
 - 2.5.1 Aplicación del Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE) en Tutorías, 26

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

- 3.1 El funcionalismo y estructura social, 28
 - 3.1.1 La teoría sistémica, 29
- 3.2 Enfoque funcionalista del programa de tutorías, 31
 - 3.2.1 La tutoría como subsistema del sistema educativo, 33
- 3.3 El proceso de comunicación, 35
- 3.4 El proceso de comunicación en la actividad tutorial, 38
- 3.5 El proceso de aprendizaje, 39

- 3.5.1 El aprendizaje significativo, 41
- 3.6 El proceso de aprendizaje en la tutoría, 42
 - 3.6.1 El aprendizaje significativo necesario para tutoría, 43
- 3.7 La teoría de la percepción social, 44
 - 3.7.1 Atracción interpersonal, 48
 - 3.7.2 La percepción del medio social: la cultura subjetiva, 48
- 3.8 La teoría de la percepción social en la tutoría, 49
- 3.9 La persuasión como forma de control social, 51
 - 3.9.1 Proceso de persuasión, 52
 - 3.9.2 Principales teorías de persuasión, 53
 - 3.9.3 Estrategias persuasivas, 54
- 3.10 La persuasión en la tutoría, 56

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

- 4.1 Metodología cuantitativa, 59
- 4.2 Técnica de investigación: Encuesta, 59
- 4.3 Categoría de análisis: Instrumento, 60
- 4.4 Universo de la investigación, 63
 - 4.4.1 Muestra, 64
- 4.5 Análisis de la investigación, 65

CAPÍTULO V: RESULTADOS

- 5.1 Enfoque funcionalista estructural, 66
 - 5.1.1 Función del programa, 67
 - 5.1.2 Estructura del Programa de Tutoría, 72
 - 5.1.3 Estrategias de Tutoría, 73
 - 5.1.4 Factores para la atención tutorial, 74
 - 5.1.5 Aprendizaje, parte funcional de tutoría, 79
- 5.2 El Proceso de Comunicación en la tutoría, 80
 - 5.2.1 Habilidades de comunicación, 80
 - 5.2.2 Cambio de actitud en el proceso de comunicación en la tutoría, 81

5.2.3 Nivel de conocimiento en la comunicación,	82
5.2.4 Comunicación en el sistema socio-cultural,	84
5.2.5 Canal de la comunicación en tutoría,	87
5.2.6 El mensaje de tutoría en la comunicación,	88
5.3 El proceso de aprendizaje en la tutoría,	88
5.3.1 Estimulo como elemento para el aprendizaje en la tutoría,	89
5.3.2 Respuesta en el proceso de aprendizaje en tutoría,	90
5.3.3 Hábitos para lograr el aprendizaje en la tutoría,	91
5.3.4 Feedback para tutoría,	92
5.4 Percepción social en la tutoría,	93
5.4.1 Influencia de los factores sociales y culturales sobre la percepción,	93
5.4.2 La percepción de las personas estimulo, percepción de los otros e influencia del grupo,	95
5.5 Persuasión en la tutoría,	98
5.5.1 Factores para la persuasión,	98
5.5.2 Estrategias persuasivas para la tutoría,	99
5.6 Conclusiones,	100
5.6.1 Recomendaciones,	107

REFERENCIAS, 109

GLOSARIO, 113

ANEXOS

Lista de anexos, 115

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN

1.1 Introducción

Porqué del tema

Ser estudiante universitario es una de las oportunidades más valiosas que todas las personas deberían tener; acudir a la universidad no solo es recibir una formación académica, implica establecer vínculos con otras personas, practicar valores y actitudes necesarios dentro del área de conocimiento de estudio, desarrollar habilidades propias de la profesión, superar retos y frustraciones, acceder a otras oportunidades escolares con el único fin de ser mejores seres humanos y aportar algo positivo a nuestra sociedad.

Ser docente a nivel universitario, ha sido una de las mejores experiencias que he vivido por más de quince años, y más porque ejerzo esta actividad en mi alma mater, por lo tanto, tengo la perspectiva del alumno y ahora la del maestro. Convivir con mis propios maestros ahora como colegas, nutrirme de sus experiencias y retroalimentarme con los estudiantes, me ha permitido visualizar las necesidades que tienen y actualizar mi formación a través de talleres y diplomados para mejorar la calidad de la enseñanza.

Hace tres años, se me brindó la oportunidad de coordinar las actividades de tutoría en la Facultad de Artes Visuales de la Universidad Autónoma de Nuevo León, un gran reto personal y laboral, ya que no contaba con ninguna experiencia en un puesto administrativo, y una gran responsabilidad ante directivos, docentes pero sobre todo con los alumnos. Con un panorama vago cursé el Diplomado en Formación Básica para Tutores, que a través de cuatro módulos me ayudó a contextualizar, comprender y dimensionar el significado de la tutoría; las funciones del tutor y del tutorado; las estrategias de atención, apoyo y ayuda al estudiante; con la intención de atender las áreas de oportunidad que identificara estando al frente de dicha coordinación. Durante la gestión en este puesto, muchas de las actividades que realizaba y realizo son comunicar a tutores su grupo asignado, comunicar a los estudiantes por medio de un cartel los tutores asignados para el periodo escolar correspondiente, dialogar con los tutores sobre sus funciones, establecer contacto con otras

instituciones o dependencias para que atendieran la canalización de alumnos, en fin, una serie de acciones que tienen que ver con la comunicación entre una comunidad, en este caso estudiantil, lo que me motivó a estudiar la maestría en ciencias de la comunicación y en cuyas teorías está fundamentada esta investigación.

Vincular la tutoría con comunicación

La tutoría es un ejercicio que requiere de acciones que tienen que ver con la comunicación en todas sus ramas, desde las básicas en el proceso de comunicación entre emisor-receptor, sea este institución-dependencia, directivos-coordinadores, coordinadores-docentes, docentes-alumnos; y transmitir diversos mensajes por medio de múltiples canales utilizando todos los sentidos posibles. Sin embargo, no se trata de escribir mensajes, hablar o decir acuerdos, leer informes, oír problemáticas en un enviar y recibir; en la tutoría se debe redactar mensajes que convengan al que lee, dialogar democráticamente los acuerdos para lograr objetivos, expresar opiniones sobre los informes que se leen, escuchar con atención para proponer soluciones, es decir, profundizar en el conocimiento de la comunicación como las teorías sobre percepción, persuasión, la comunicación interpersonal, la comunicación no verbal, teorías de aprendizaje y de comunicación social, entre otras, para eficientar las acciones que realiza el tutor.

Estructura de la investigación

La investigación está estructurada en cinco capítulos; el primero se presenta una introducción al tema, se plantea la problemática, los objetivos e hipótesis, así como una justificación y los beneficios que se obtienen con este estudio. En el segundo capítulo, se encuentra el marco referencial, iniciando con los antecedentes de la tutoría en la educación superior y posteriormente un recuento de la tutoría en el Sistema Nacional y en el Sistema Estatal a nivel superior y finalmente el contexto de la tutoría en la Universidad Autónoma de Nuevo León y en la Facultad de Artes Visuales.

El capítulo tres se expone el marco teórico-conceptual que fundamenta la investigación y en la cual se apoya para la exposición de resultados, las teorías estudiadas son: el funcionalismo y estructura social para analizar el programa de tutorías,

complementando el enfoque con la teoría general de sistemas, como apoyo para sustentar la función y estructura del programa de tutorías; el proceso de comunicación que se da entre tutor y tutorado; el proceso de aprendizaje y el aprendizaje significativo; la teoría de la percepción social; la persuasión como forma de control social, en este subcapítulo se revisa el proceso, las principales teorías de persuasión y algunas estrategias persuasivas.

En el cuarto capítulo se describe la metodología, la técnica de investigación, las categorías de análisis, y el universo de la investigación, necesarias para obtener los resultados, los cuales se presentan en el quinto capítulo, en cinco enfoques: el funcionalista-estructural que hay en el programa de tutoría, es decir, cual es la estructura que existe actualmente en la tutoría institucional y las funciones asignadas y su cumplimiento; el enfoque de la comunicación es a partir de las habilidades de comunicación con que cuentan los emisores y receptores, o sea, tutores y alumnos, si se ha presentado un cambio de actitud durante el proceso de comunicación, conocer el nivel de conocimiento que posee para establecer la comunicación, y lo que ésta ha generado en el sistema socio-cultural, me refiero en el contexto escolar, así como conocer el canal o medio más utilizado en la comunidad estudiantil para lograr la comunicación.

Otro enfoque es el proceso de aprendizaje, no el que se refiere para la adquisición del conocimiento de las asignaturas curriculares, sino el que se necesita para lograr posicionar la tutoría entre docentes y estudiantes, para ello se cuestionó los estímulos que se otorgan como elementos para el aprendizaje en la tutoría, los tipos de respuestas que se reciben, la frecuencia en la que se ofrece tutoría para adquirir el hábito entre los principales actores y la retroalimentación que se obtiene.

Percepción social, enfoque que titula esta investigación, considerando dos esferas de estudio: la influencia de los factores sociales y culturales sobre la percepción del tutor y del tutorado; y la percepción de las personas estímulo (tutor vs alumno), además de la percepción de los otros e influencia del grupo (tutores-alumnos). El último enfoque es de la persuasión, conocer los factores que favorecen la persuasión y así como las estrategias persuasivas que aplican los docentes entre sus alumnos para llevar a cabo la tutoría.

Posteriormente, se detallan las conclusiones por enfoque y por último las recomendaciones. Al final se encuentran las referencias utilizadas para la presente investigación, un glosario y los anexos.

1.2 Planteamiento del problema.

La tutoría como objeto o tema de estudio se ha investigado en diferentes escenarios geográficos de diversas universidades, así se cuenta con la aportación de Joaquín Gairín y colaboradores en “La tutoría académica en el escenario europeo de la Educación Superior” donde establece que la universidad española debe ofrecer un marco conceptual y operativo desde dónde garantizar que en la función docente se integre un nuevo esquema pedagógico de orientación académica y apoyo al estudiante en sus facetas académica, profesional y personal a lo largo de la carrera. (Gairin, 2004, p. 62).

En México, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), propone Programas Instituciones de Tutoría como una alternativa para contribuir a abatir los problemas de deserción y rezago en la educación superior, siendo los problemas más frecuentes que enfrentan las instituciones de educación superior del país, además de los bajos índices de eficiencia terminal. Ha planteado que “uno de los mayores retos que enfrentan las autoridades es ofrecer a los jóvenes educación de calidad, por lo tanto, se necesita tener una perspectiva actual y a futuro que permita planear y buscar estrategias para que la mayoría de los jóvenes puedan acceder a este derecho universal”. (ANUIES, 2000).

La tutoría involucra dos actores principales: el alumno y el docente-tutor. Azucena Ramos Herrera, maestra en la Universidad de Guadalajara, sustenta que las instituciones de educación en nuestro país, señalan la importancia de que los alumnos se desarrollen integralmente, de manera que puedan así, responder a los retos de la sociedad actual... Alude al concepto de “formación integral” como la orientación metodológica que promueve el crecimiento humano a través de un proceso que implica una visión

multidimensional: física y biológica; emocional; racional o intelectual; vida social y comunitaria y por último el plano trascendental. (Ramos, 2000). El tutor, es la persona que a través de la enseñanza ayuda al alumno o alumna a optimizar sus capacidades y formar su personalidad mediante el descubrimiento de la realidad y la cultura, de tal forma que pueda vivir satisfactoriamente. La imagen del tutor ocupa un lugar importante en la mejora de la calidad de la educación; es un agente de primer orden en el proceso de socialización dentro del aula. Los valores, actitudes y otras pautas de conducta que exhibe constituyen un marco de referencia normativa, de orden moral y cultural, para los miembros de la comunidad educativa. (Menchén, 1999).

La Universidad Autónoma de Nuevo León como miembro de la Anuies, ha implementado un Programa Institucional de Tutorías en todas sus dependencias de nivel medio superior y superior estableciendo las funciones de los actores participantes, así como las estrategias de atención a los estudiantes a través un Plan de Acción Tutorial.

El Programa Institucional de Tutorías de la UANL define su modelo de tutoría como la actividad orientadora dirigida a los estudiantes, que lleva a cabo un Docente-Tutor, generando un vínculo que propicie la formación integral de los tutorados, la cual incluye el desarrollo de competencias académicas, personales y profesionales, reduciendo el riesgo de reprobación, rezago y abandono escolar, así como el logro de un desempeño comprometido con el entorno laboral y social. (PIT, 2010).

La Facultad de Artes Visuales de la UANL, a través de la Coordinación de Tutorías, lleva a cabo actualmente un programa que consiste básicamente en la asignación de un tutor grupal en los tres planes de estudio, la difusión impresa y electrónica de los tutores de cada grupo y la dinámica del Día del Tutorado desde hace tres años. Sin embargo, los reportes generados por los mismos tutores a la coordinación y al Módulo de Tutoría en SIASE, reflejan una baja participación de los principales actores del programa: estudiantes y tutores.

Los reportes archivados en la coordinación evidencia la actividad tutorial y que a continuación se explican:

- Durante el periodo Enero-Junio 2012 la participación de los tutores en Módulo de tutorías fue de solo 2 de 42 maestros asignados; en Agosto-Diciembre 2012 fue de 4 de 55 tutores los que reportaron su actividad al SIASE; y en el semestre Enero-Junio 2013 el reporte refleja la participación de 31 de 60 tutores (ver anexo 8); la coordinación ha llevado a cabo cursos de inducción a dicho módulo para capacitar a los tutores y de esta manera elaboren sus reportes en SIASE, pero también es poca la asistencia de los maestros a estos cursos.
- En estos mismos periodos, los resultados del Día del Tutorado (anexo 9) son los siguientes: en Enero-Junio 2012, 133 estudiantes participaron de la dinámica asignada para la tutoría grupal de 1900 alumnos matriculados con el apoyo de 7 tutores; en Agosto-Diciembre 2012 fue 227 de 1995 y 11 tutores; Enero-Junio 2013 fue de 545 de 2040 alumnos y 25 tutores participantes; lo anterior refleja una mayor participación de la tutoría grupal por parte de tutores y alumnos, en comparación del Módulo de Tutoría en SIASE, y un aumento gradual en cada periodo, sin embargo el porcentaje en cada uno es bajo, considerando que la coordinación de tutorías asigna tutores al 100% de los grupos de estudiantes.
- Por otro parte, la coordinación de tutorías cuenta con las constancias de sólo seis profesores que cursaron el Diplomado de Formación Básica para Tutores, el cual los acredita con los conocimientos, habilidades y capacidades para ejercer la tutoría; del resto de los profesores se desconoce si tienen alguna formación o capacitación y se contemplan solo con la buena voluntad de apoyar a los alumnos.
- En cuanto a los alumnos que están en riesgo académico, es decir, la población de estudiantes que se encuentra en situación de regularización de materias, el departamento Escolar de la FAV reportó, en el periodo agosto-diciembre 2012, 170 estudiantes con materias en tercera oportunidad (Plan 2005) y en Enero-Junio del 2013, 139 estudiantes del Plan 401 y 152 del Plan 2005, sin contar con los que se encuentran en quinta oportunidad y que representan el rezago escolar.

Santos López (2008) reflexiona sobre la función de la tutoría en la educación superior en México basado en dos ejes conductores: la historia y la histeria, los cuales “han atrapado a la tutoría, envolviéndola en significantes y significados propios de límites humanos y de sobrehumanos cuando se ha creído que la tutoría será capaz de resolver los problemas de cualquier corte, sin fronteras y alcances”. Señala que esta actividad “se convirtió en una tarea burocrática, tanto que se busca auditar su actuación por medios tecnológicos y captar al tutor en cada uno de los pasos de la tutoría, sea ésta individual o grupal y cerciorarse el sistema si efectivamente realiza la tutoría que se reporta”.

1.2.1 Pregunta Principal.

¿Cuál es la percepción social de la comunidad académica y estudiantil sobre las actividades de tutoría para el desarrollo de un programa especializado para la Facultad de Artes Visuales de la Universidad Autónoma de Nuevo León?

1.2.2 Preguntas subordinadas.

¿Cuál es la función del programa de tutorías?

¿Cómo se establece la comunicación entre tutores y estudiantes?

¿Cuáles son los estímulos necesarios que utiliza el tutor para lograr el aprendizaje de sus tutorados?

¿Cuál es la percepción social que tiene la comunidad académica y estudiantil sobre actividades de la tutoría?

¿Cuáles son los conocimientos teóricos y prácticos con los que cuenta el docente para realizar actividades de tutoría?

1.3 Objetivos.

1.3.1 Objetivo General:

Análisis de la percepción social de la comunidad académica y estudiantil sobre las actividades de tutoría para el desarrollo de un programa especializado para la Facultad de Artes Visuales de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Determinar la función del programa de tutoría.
- Analizar el proceso de comunicación en la tutoría
- Describir el proceso de aprendizaje en la tutoría
- Determinar la percepción social que tiene la comunidad académica y estudiantil sobre actividades de la tutoría.
- Determinar los conocimientos y habilidades persuasivas necesarias con los que cuentan los profesores para la actividad tutorial.

1.4 Hipótesis.

El desconocimiento de las funciones de la tutoría afecta las actividades orientadoras y tutoriales y por ende al programa de tutorías de la FAV.

La percepción que tienen los estudiantes y docentes de la tutoría es contraria al concepto, bondades y oportunidades que ofrece el programa.

La falta de formación e información en el tutor genera desinterés en el alumno hacia el programa.

1.5 Justificación.

Entre los problemas más complejos y frecuentes que enfrentan las IES (Instituciones de Educación Superior) del país, en el nivel de licenciatura, se encuentran la deserción, el rezago estudiantil y los bajos índices de eficiencia terminal. En este marco, el establecimiento de un programa institucional de tutoría, podría tener un efecto positivo en la resolución de los problemas antes indicados, en la elevación de la eficiencia terminal y sobre todo, en la formación integral del estudiante. La tutoría, entendida como el acompañamiento y apoyo docente de carácter individual, ofrecido a los estudiantes como una actividad más de su curriculum formativo, puede ser la palanca que sirva para una transformación cualitativa del proceso educativo en el nivel superior. (Fresán, 2000).

La tutoría es considerada una estrategia educativa para la atención a los alumnos, en ella el profesor discute con el tutorado sobre diversos temas y vigila estándares de calidad (Ortega, 1994). Su objetivo es prevenir futuros problemas de adaptación al escenario educativo e intervenir en cuestiones de desempeño académico. Por ello, la tutoría se ocupa de atender problemas relacionados con habilidades de estudio, lectura y comprensión, dificultades de aprendizaje, ansiedad ante los exámenes, estabilidad emocional, actitudes hacia la profesión, opciones de trayectoria, entre otros. (García L., et.al. 2012).

Los sistemas tutoriales son aplicados en diferentes universidades públicas y privadas tanto a nivel nacional como en el ámbito internacional. Cada una de las Instituciones de Educación Superior pretenden, con ello, elevar el nivel educativo, así como dar atención individualizada a cada estudiante. Además, con este enfoque tutorial se trata de fomentar en el alumno su capacidad crítica, reflexiva y propositiva, así como impulsar su creatividad en el desarrollo de trabajos académicos y fortalecer en ellos la responsabilidad y la ética profesionales. (Gómez, 2007).

Las Universidades en la actualidad están generando cambios en cuanto a su calidad educativa, de una concepción de la enseñanza aprendizaje centrada en el docente donde se prioriza la transmisión de contenidos, se promueve hoy un aprendizaje en el que el estudiante es el protagonista, en el cual debe “aprender a aprender”, “a conocer”, “a hacer”, a emprender”, y “aprender a ser”; es decir cultivarse para toda la vida, para adaptarse profesionalmente a los diferentes escenarios de ejercicio y situaciones que deba asumir. La tutoría optimiza el proceso de enseñanza aprendizaje, teniendo en cuenta la capacidad y potencialidad de cada estudiante, permitiendo su desarrollo integral, con el fin de capacitarle para un aprendizaje autónomo. En la actualidad se promueve integrar este servicio al proceso educativo, ya que permite que los estudiantes con el acompañamiento de un tutor tengan un mejor desempeño durante su vida académica. (Ortiz, 2011).

El tutor debe favorecer el desempeño de los estudiantes, considerándolos como receptores y elaboradores de su conocimiento y actuando más como facilitador del aprendizaje que como dispensador de conocimientos. (Lacruz en García L., et.al 2012).

En el aspecto docente, la función del tutor es asesorar al alumno desde el inicio hasta el final de sus estudios, asimismo apoyarlo en el diseño y realización de trabajo de investigación, compartiendo con el estudiante métodos, técnicas y experiencias, así como elaborando conjuntamente el programa de actividades a realizar durante cada semestre. Las funciones que el tutor desarrolla son muy variadas, pero básicamente orienta a los alumnos a que descubran sus intereses, identifiquen sus dificultades, asuman las consecuencias de sus actos, definan su plan de vida, fortalezcan su autoestima, desarrollen habilidades para relacionarse con otros, entre otras actividades. (Gómez, 2007).

La evaluación de la educación superior se ha convertido en un tema de importancia en los últimos años, ya que es posible considerarla como una herramienta para valorar la capacidad académica de sujetos, programas, establecimientos y sistemas. Por ende, se espera que la evaluación proporcione los elementos para identificar problemas, proponer cambios, modificar procesos de planeación y gestión e introducir parámetros razonables en la asignación y uso de los recursos institucionales. Los resultados pueden ser de gran utilidad como un instrumento que establece elementos confiables, al tener conocimiento de los aspectos que no están funcionando de manera adecuada y como herramienta de retroalimentación que permita aplicar estrategias de mejora constante en la impartición de las tutorías, elevando así, la calidad en el rendimiento académico de los estudiantes, con el fin de decidir sobre el valor del programa, actividad o producto y las acciones que deben tomarse para mejorar su eficiencia, satisfacción, eficacia o pertinencia. (Mota y Huizar, s/f).

La actividad tutorial se ha evaluado desde el programa a partir de la percepción de los tutorados, del desempeño académico, a través del proceso de tutoría y el desempeño del docente del tutor.

Paradigmas para el estudio de la tutoría.

Instituciones e investigadores en el campo educativo (profesores, psicólogos y pedagógos) han estudiado la tutoría desde diferentes enfoques y propósitos, encontrando resultados que demuestran las bondades de este programa de apoyo a los alumnos, en todos los niveles escolares. A continuación se presenta algunos paradigmas sobre tutoría:

- Una efectiva y eficaz relación educativa tiene que partir de la confianza del educador. La comunicación del tutor con el alumno debe ser vivencial, porque debe versar sobre la realidad vital del alumno; pero al mismo tiempo tiene que ser sistemática, con unos objetivos programados. (Carbajo, 2004).
- Las intervenciones tutoriales son diversas según sean los ámbitos de actuación y especialización (científico, técnico, humanístico, social o bio-sanitario), de forma que la relación *tutor y alumno tutelado* oscila según sea el proceso de formación, ya que los estilos y formas de estudio requieren formas de aprendizaje intelectual y actitudinal diferentes. (Lázaro, 2008).
- El éxito académico del alumno depende en gran medida de la eficiencia del tutor y de su capacidad de motivarlo, atendiendo a las diferentes necesidades identificadas en las sesiones de tutoría. El resultado de estas acciones necesariamente influirá en los resultados del desempeño académico de los estudiantes (Duart y Sangrá, 2000, citado por García L. y cols., 2012).
- El Programa de Tutoría, como parte del proceso educativo, fortalece el desarrollo académico y la formación integral del estudiante. (Ortiz, et.al., 2011).
- La tutoría académica personalizada y su importancia en la eficiencia escolar.
- Los modelos de tutoría que se han llevado a la práctica han demostrado, con sus problemas y sus limitaciones, que la intensidad de la tutoría es efectiva si se adapta a las necesidades de los alumnos a quienes está dirigida y a las características del entorno educativo en el que intenta insertarse y si se convierte en personalizada y como parte de un servicio psicopedagógico y de orientación integral.
- La Evaluación de la tutoría a partir de la percepción del alumno. Sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. (Alves y Raposo (2005) en Mota y Huizar, s/f).

Como responsable de la coordinación de tutorías en la Facultad de Artes Visuales desde hace tres años, se ha detectado ciertas deficiencias de atención a los alumnos, sobre todo aquellos que están en riesgo de reprobación y rezago académico, esto por una parte y por otra, la falta de capacitación de los profesores en su formación como tutores, para

atender, asesorar, orientar y canalizar las situaciones académicas, sociales o personales que identifiquen en sus alumnos, lo anterior ha motivado la presente investigación, a partir de sus actores principales los estudiantes y los profesores asignados como tutores dentro del contexto socio-cultural, o mejor dicho, en el contexto escolar donde se desenvuelven. Otro motivo es el diseño de un programa de tutorías especializado para la FAV, con estrategias definidas y actividades específicas para cada grado o nivel académico que se puedan llevar a cabo semestre a semestre.

1.6 Beneficios de la investigación.

La contribución de esta investigación a partir de la percepción de los tutores y estudiantes es obtener un diagnóstico como medio para detectar, identificar y valorar el Programa de Tutoría aplicado en la Facultad de Artes Visuales de la UANL, los aportes que traería consigo dicha evaluación permitirá en general:

- diseñar las actividades académicas particulares para atender de manera personalizada o grupal a los estudiantes;
- brindar una mejor atención a los alumnos;
- fortalecer el desarrollo académico y la formación integral del estudiante y
- mejorar el trabajo del tutor con la finalidad de cambiar la apreciación, valoración y percepción de los tutorados.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes de la tutoría en la Educación Superior.

Los antecedentes más próximos a la idea de tutoría académica son los de la Universidad de Oxford, en el que el estudiante tiene un encuentro semanal con el profesor (tutor) que le es asignado. Es en esta universidad en donde el estudiante tiene un encuentro semanal con el tutor presentando ensayos con actividades de apoyo como lectura adicional, etc. Otro antecedente está en los centros de orientación que existen desde la década de los años 30 agrupando especialistas en psicología y la pedagogía. Tiene un lugar definido dentro de la estructura institucional y coordina actividades de asesoramiento académico con la atención especializada a ciertas necesidades personales y sociales del alumno.

En Inglaterra, Alemania, Francia, España, Canadá y Estados Unidos, las tutorías son reconocidas ampliamente, ya que coordinan actividades de asesoramiento académico y brindan atención especializada a ciertas necesidades personales, sociales y formativas de los estudiantes. En España, la tutoría orienta el aprendizaje autónomo de los alumnos. En el Reino Unido, el modelo de tutoría académica contribuye en los alumnos a resolver sus problemas de aprendizaje (García L., et al., 2012).

En cuanto al modelo mexicano se inicia en la Universidad Nacional Autónoma de México, en la década de los años 40's implementándose primeramente a nivel de posgrado en la Facultad de Química. En el nivel de licenciatura es de reciente aparición en las universidades nacionales, por ejemplo en la Universidad Autónoma de Hidalgo, la tutoría se presenta como sustento en aspectos académicos, económicos, sociales y personales, ofreciendo asistencia al estudiante a lo largo de su trayectoria escolar; en la Universidad de Guadalajara, todo miembro del personal académico debe desempeñarse como tutor académico de los alumnos para procurar su formación integral. En la Universidad de Anáhuac, la Universidad Iberoamericana y el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), se proporciona un servicio de tutoría personal en el nivel de licenciatura como apoyo integral al académico, adaptar e integrar al alumno a la

universidad y al ambiente escolar y evaluar al alumno y canalizarlo adecuadamente. (García L. et.al., 2012).

2.2 La tutoría en el Sistema Nacional de Educación Superior.

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, ANUIES, formuló, en el año 2000, el documento *La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas Estratégicas de desarrollo*, en el que plasmó su visión sobre el Sistema de Educación Superior, SES; así como las rutas por las que ha de transitar en el mediano y largo plazos. (Cantú, et.al., 2009).

La ANUIES (2001) afirma que entre los problemas más complejos y frecuentes que entrentan las IES del país, en el nivel de licenciatura, se encuentran la deserción, el rezago estudiantil y los bajos índices de eficiencia terminal.

Por su elevado índice de deserción en el nivel universitario, México fue puesto al final entre 21 países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). De esta manera el Programa Nacional de Desarrollo 2007-2012 en sus objetivos acceso, equidad, calidad y pertinencia, pretende impulsar a las IES para fortalecer y mantener los programas que permitan que sus alumnos permanezcan con sus estudios, elevando así la absorción y la eficiencia terminal y creando políticas y programas que reduzcan la deserción escolar.

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, desde su fundación en 1950, ha participado en la formulación de programas, planes y políticas nacionales, así como en la creación de organismos orientados al desarrollo de la educación superior mexicana. La Asociación está conformada por 175 universidades e instituciones de educación superior, tanto públicas como particulares de todo el país, que atienden al 80% de la matrícula de alumnos que cursan estudios de licenciatura y de posgrado.

La ANUIES (2001) señala que: “La educación superior deberá tener como eje una nueva visión y un nuevo paradigma para la formación de los estudiantes entre cuyos elementos están el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la orientación prioritaria hacia el aprendizaje autodirigido (aprender a aprender, aprender a emprender y aprender a ser), el reconocimiento de que el proceso educativo puede desarrollarse en diversos lugares formales e informales y el diseño de nuevas modalidades educativas, en las cuales el alumno sea el actor central en el proceso formativo”.

2.3 La tutoría en el Sistema Estatal de Educación Superior.

En el estado de Nuevo León 86 Instituciones de Educación Superior, públicas y particulares, están afiliadas a la ANUIES que tiene como misión contribuir a la integración del sistema de educación superior y al mejoramiento integral y permanente de las instituciones afiliadas en los ámbitos de la docencia, la investigación y la difusión de la cultura; en el contexto de los principios democráticos, de pluralidad, de equidad y de libertad, para lo cual promueve la complementariedad, la cooperación, la internacionalización y el intercambio académico entre sus miembros.

El Rector de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Dr. Jesús Ancer Rodríguez, (2009 a la fecha) funge actualmente como Presidente y Director Técnico de la Región Noreste dentro de la Red de Colaboradores de las IES, y como Coordinador de la Red de Tutorías Región Noreste, el Mtro. Guillermo Hernández Martínez, actual Director de Orientación Vocacional y Educativa (DOVE) de la UANL.

La Red de Tutorías se conformó el 13 de Octubre de 2006 por iniciativa del Consejo Regional y como resultado de esfuerzos de diversas instituciones, cuya experiencia en la materia ha derivado en proyectos y actividades de impacto en la formación integral de los estudiantes. Tiene como objetivo generar espacios de encuentro que promuevan el diálogo y la reflexión interinstitucional para el fortalecimiento de la acción tutorial, basándose principalmente en 3 líneas de trabajo: 1. Ofrecer opciones de formación y actualización docente, con enfoque global, a fin de impactar en el desarrollo de proyectos para consolidar

la Tutoría. 2. Fortalecer el compromiso de autoridades y docentes en el desarrollo de la calidad de los programas de tutoría. 3. Establecer canales de comunicación que permitan el intercambio de información y experiencias que enriquezcan la acción tutorial. (ANUIES, 2000).

2.4 Contexto de la tutoría en la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL).

La Universidad Autónoma de Nuevo León acorde a esta era de la sociedad del conocimiento, desarrolla las líneas para su crecimiento y transformación que se plasman en documentos como: la Visión UANL 2012 y el Plan de Desarrollo Institucional 2007-2012, que marcan, entre otros atributos a fomentar: la autonomía, el espíritu crítico, el humanismo, el liderazgo, atributos que también un programa de tutoría debe contemplar, con el apoyo de un renovado docente formado para “conocer a sus alumnos en cuanto a sus intereses y capacidades, y manejar instrumentos para su apoyo en procesos de aprendizaje y tutoría. (Visión UANL 2012; PIT UANL, 2010).

El Modelo Educativo de Licenciatura de la UANL (PDI 2007-2012), señala que “el profesor universitario tendrá diferentes roles, y además, se considerarán diversas funciones en cada uno de estos roles, con la finalidad de realizar la planeación áulica y extra áulica requerida para desarrollar las competencias pertinentes”. Uno de esos roles es del tutor y su función es “fungir activamente como tutor de estudiantes, orientándolos oportunamente sobre las decisiones que tienen que tomar para configurar sus trayectorias formativas, de acuerdo con sus intereses particulares, así como identificar problemáticas que inciden negativamente en su desempeño, canalizando su atención oportuna a las instancias correspondientes”.

En 1999 la Secretaría Académica de la UANL inició el Programa de Retención y Desarrollo Estudiantil para proporcionar a los estudiantes atención personalizada de manera formal y como parte integral de este programa, se busca conformar el Programa de Tutoría. En el año 2000, da comienzo la formación de tutores a través del Centro de Apoyo y Servicios Académicos UANL, con los objetivos de: sensibilizar a los docentes, generar los

comités promotores y elaboradores de un programa de tutoría, así como de los programas específicos para cada dependencia y, por supuesto, formar a los tutores necesarios para llevar a cabo esta labor con los estudiantes.

La Coordinación Institucional de Programa de Tutoría, quedó a cargo del Centro de Apoyo y Servicios Académicos y a partir del 2005 se encuentra a cargo de la Dirección de Orientación Vocacional y Educativa. Para la Coordinación Institucional de Tutoría de la UANL (DOVE-UANL), ha sido necesario definir un Modelo de Tutoría que integre las diversas necesidades de sus estudiantes.

En su Misión el Programa Institucional de Tutoría (PIT-UANL) contribuye a elevar la calidad de la educación del Nivel Medio Superior y Superior, con estrategias de atención personalizada, integral, humanista y temprana al estudiante, reduciendo su riesgo de reprobación, rezago y abandono, favoreciendo su formación integral y desarrollo de competencias académicas, personales y profesionales, para su integración comprometida con su entorno laboral y social.

El PIT-UANL establece en su Visión que se consolidará como uno de los programas de apoyo más eficientes en su contribución para la formación integral de los estudiantes, elevar la eficiencia terminal y la calidad educativa de la UANL.

En el modelo de tutoría de la UANL se entiende como la actividad orientadora dirigida a los estudiantes, que lleva a cabo un Docente-Tutor, generando un vínculo que propicie la formación integral de los tutorados, la cual incluye el desarrollo de competencias académicas, personales y profesionales, reduciendo el riesgo de reprobación, rezago y abandono escolar, así como el logro de un desempeño comprometido con su entorno laboral y social. (DOVE-UANL, 2010).

2.5 Contexto de la tutoría en la Facultad de Artes Visuales (FAV).

La Facultad de Artes Visuales, dependencia de educación de nivel superior de la UANL, a través del Programa Institucional de Tutoría, asesora y orienta académicamente a sus estudiantes, actividades que se han venido ejerciendo desde el 2002, con la asignación de profesores de tiempo completo y profesores de tiempo parcial voluntarios como tutores, en los tres planes de estudio que ofrece a la comunidad.

Para que la acción tutorial brinde los beneficios buscados, es menester que se ubique en un macro contexto que le sea propicio y a éste se le denomina Plan de Acción Tutorial (PAT), el cual no sólo comprende aspectos curriculares, sino que incorpora consideraciones administrativas, dinámicas de trabajo y procedimientos.(García C., 2009).

La Dirección de Orientación Vocacional y Educativa (DOVE), siguiendo las recomendaciones de Secretaría Académica y en cumplimiento con su compromiso de organizar el quehacer de la Tutoría, solicita a la Coordinación de Tutoría de cada Dependencia, tanto del Nivel Medio Superior, Superior y Posgrado de la UANL, la presentación del Plan de Acción Tutorial, que especifique las acciones de tutoría que se realizan.

De acuerdo con la DOVE, la clara y unificada organización del quehacer de la tutoría, permitirá ser más efectivos en la formación integral de los estudiantes y en la mejora de la calidad educativa, así como llevar a cabo con mayor eficiencia las labores de evaluación del sistema tutorial en la UANL. Al Nivel Superior y Posgrado, le será de utilidad, para el cumplimiento con CIEES, PIFI, Perfil PROMEP. Pero sobre todo, para guiar el cumplimiento de los compromisos de calidad educativa de nuestra “Alma Mater”.

La coordinación de tutoría de la FAV elaboró el Plan de Acción Tutorial siguiendo las indicaciones de un manual que la DOVE proporcionó. El PAT de la FAV establece el tipo de tutoría que se está llevando a cabo, como es atención a toda la población estudiantil, a través de una estrategia de atención en grupo, cuyo propósito central es proporcionar un

apoyo a los estudiantes para la mejora directa en su actividad académica con la orientación de un Tutor, “responsable de atender directamente a sus tutorados para la mejora de habilidades metacognitivas y reguladoras del aprendizaje, así como de llevar un seguimiento más intenso en caso de canalizaciones o remisiones”.

También da las especificaciones sobre el número de sesiones y propósitos para el trabajo de cada semestre, el perfil del tutor, las actividades básicas por parte del coordinador y del tutor, así como un código de ética en la relación tutorial. Además, proporciona los vínculos de apoyo con otras dependencias para la atención del estudiante en áreas de salud, psicología, deportes, adicciones, etc., las cuales son importantes para su canalización.

La Acción Tutorial no es una tarea al margen del todo, es un proceso continuo y paralelo a otras acciones educativas, elemento muy significativo y contribuyente al mismo proceso educativo. Implica comprender la heterogeneidad de alumnos, grupos, maestros y condiciones para entonces individualizar la atención grupal y personal. Un tutor se enfrenta a una clase y a alumnos únicos e irrepetibles con sus particularidades propias. Entonces deberá saber reconocerlas y responder a las circunstancias promoviendo el desarrollo y disminuyendo la deserción. Es en esta razón que se debe de plantear y organizar la enseñanza. Se requiere de proximidad y de comunicación cercana y honesta entre tutor, profesor y alumno o alumnos. Es preciso que se defina y establezca una relación en la que se dé una atención integral y participativa.(García C., 2009).

Dentro de las actividades tutoriales, se ha implementado el “Día del tutorado” al semestre, con el objetivo general de propiciar un encuentro de ideas y reflexiones entre tutor y tutorados para facilitar la comunicación, identificar a alumnos con necesidades de atención escolar y proveer de información sobre los servicios escolares a los alumnos de acuerdo a su nivel académico. Como objetivos particulares, las actividades de tutoría permite al docente promover su categoría de contrato o planta y pertenecer al Programa de Mejoramiento del Profesorado (Promep) así como al Programa de Estímulos a la Calidad Docente y a la facultad e institución ser evaluados y acreditados por organismos como

CIEES (Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior) y ser reconocida por su calidad educativa.

De acuerdo con el modelo académico de la UANL que centra el aprendizaje en el alumno y no en el profesor, se le denominó Día del tutorado. Se programa en una fecha determinada, con una actividad planificada por la Coordinación de Tutorías. Ese día el tutor dedica una o dos horas a los alumnos al margen de su materia de clase para invertir en desarrollar la dinámica de tutoría con un tema específico que tanto tutor y tutorados se vuelcan en discutir y dialogar, haciendo propuestas o simplemente expresando su opinión. El tutor realiza un registro de dicha actividad y elabora su reporte en SIASE.

2.5.1 Aplicación del Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE) en Tutorías.

El Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE), apoya a optimizar los procesos de administración de los departamentos de la UANL y así obtener información en forma oportuna y confiable para la toma de decisiones. Entre sus muchos beneficios que ofrece este sistema es la accesibilidad a: trámites y consultas de datos personales, kardex, horario, calificaciones, estado de cuenta, avisos en general, pago de cuotas y becas, vía Internet.

En el SIASE se encuentra el Módulo de Tutoría, a través del cual se puede dar un seguimiento al desempeño del alumno. Es una herramienta para el tutor porque aporta acceso rápido al historial académico del estudiante, puede programar citas y registrar las entrevistas con sus tutorados. Por medio de este módulo se puede monitorear la actividad tutorial y analizar información que conduzca a tomar decisiones pertinentes en relación a las necesidades de los estudiantes.

La Dirección General de Planeación y Proyectos Estratégicos (DGPPE) UANL, ofrece el Diplomado de Formación Básica para Tutores que tiene como propósito capacitar al personal académico para realizar la actividad de tutoría en apoyo a lograr la formación

integral del estudiante universitario favoreciendo, a su vez, elevar el índice de eficiencia terminal de la institución. El diplomado consta de cuatro unidades de aprendizaje: 1.- Contexto de la actividad tutorial, 2.-El tutor y el tutorado como persona, 3.-Herramientas para la actividad tutorial, 4.-Habilidades académicas del estudiante. Actualmente se promueve la formación de los docentes de la FAV asignados como tutores para que cursen el diplomado y lleven a cabo la actividad tutorial de forma más participativa y eficiente. Cabe mencionar que solo cuatro de veintiséis profesores de tiempo completo están acreditados como tutores por la DGPPE.

CAPÍTULO III. Marco Teórico-Conceptual.

3.1 El funcionalismo y estructura social.

“La sociedad es una estructura inteligente y programada racionalmente para integrar a sus partes complejas en un todo coherente... Un sistema social consiste en una pluralidad de actores individuales interactuando entre sí en una situación que posee por lo menos un aspecto físico o ambiental, actores motivados en términos de una tendencia a la “optimización de la gratificación”, cuyas relaciones con sus situaciones, incluyéndose unos a otros se definen y mediatizan en términos de un sistema de símbolos estructurados y compartidos culturalmente.” Talcott Parsons

Para Talcott Parsons, fundador del estructural funcionalismo, el mundo es una unidad y sus partes adquieren significación y sentido sólo en relación con la totalidad. El vínculo que se establece entre las partes de la estructura tiene un carácter funcional que implica cierto tipo de ordenamiento o sistema. Los conceptos de sistema y función son básicos de la teoría parsoniana, según la cual todo sistema está constituido por variables independientes, cuyos valores no pueden determinarse de manera absoluta si no se conoce el valor de todas. (Alba, 1992).

Una función es “un complejo de actividades dirigidas hacia la satisfacción de una o varias necesidades del sistema” (Rocher, 1975, citado por Ritzer, 1993). Sobre la base de esta definición Parsons creía que había cuatro imperativos funcionales necesarios de todo sistema:

Adaptación: todo sistema debe satisfacer las exigencias situacionales externas. Debe adaptarse a su entorno y adaptar el entorno a sus necesidades.

Capacidad para alcanzar metas: todo sistema debe definir y alcanzar sus metas primordiales.

Integración: todo sistema debe regular la interrelación entre sus partes constituyentes.

Latencia (mantenimiento de patrones): todo sistema debe proporcionar, mantener y renovar la motivación de los individuos y las pautas culturales que crean y mantienen la motivación. (Ritzer, 1993).

Parsons distingue cuatro sistemas de acción: uno de ellos es el sistema social, cuya peculiaridad es la de cumplir con la función de integrar a los otros tres sistemas: el cultural, el de la personalidad y el sistema u organismo conductual. El cultural cumple la función de mantener o cambiar los patrones que hacen posible la comunicación entre los miembros del sistema a través de la transmisión y el aprendizaje de símbolos (la herencia cultural). En su conexión con el sistema social, el cultural desarrolla órdenes normativos, sistemas legales y de gobierno. La función del sistema de personalidad es gratificar al grupo o al individuo por su acción. Presupone que toda acción individual persigue una meta; por consiguiente, las partes de este sistema se articulan para alcanzar recompensa o gratificación. Una de las instituciones que se crean con tal fin es la educativa. (Alba, 1992).

3.1.1 Teoría sistémica.

La perspectiva sistémica aplicada a interpretar fenómenos diversos, desde los simplemente físicos a los biológicos y sociales, es lo que dio lugar a la “teoría general de sistemas” por Ludwing von Bertalanffy, quien sentó sus bases a mediados de los años cincuenta. El pensamiento sistémico se ha fundamentado en el concepto de “estructura”, además de incorporar los principios de la teoría cibernética de Weiner y la teoría de la información de Shannon. (Sarramona, 2000).

Sarramona (2000) manifiesta que “el sistematismo aplicado a la organización del proceso educativo permite por una parte contemplar la acción educativa como una acción sistémica y por otra como una estructura social, compuesta de elementos humanos, institucionales y funcionales que confluyen en un país o territorio (sistema educativo)”; y considera sistema como a un conjunto de partes o elementos vinculados entre sí por interacciones dinámicas y que se organizan en la consecución de objetivos comunes.

Señala que “del concepto de estructura la teoría sistémica ha tomado especialmente su carácter globalizador, según el cual un subsistema es algo más que un simple conjunto de elementos que se descomponen hasta el infinito, sino que la estructura sistémica reposa en las relaciones que los elementos tienen entre sí y se mantiene gracias a su autorregulación interna” y continúa: los sistemas se han diferenciado en razón de sus relaciones con el medio, entendiendo por tal el conjunto de procesos exteriores al propio sistema. Sarramona (2000) establece una primera diferenciación entre sistemas cerrados, “cuando no hay intercambio con el medio o éste es mínimo” y sistemas abiertos, “que poseen un intercambio constante con el medio, lo que les obliga a un proceso también constante de adaptación, que realizan a través de sus entradas (inputs) y salidas (outputs). Declara que ahora la educación es entendida como un sistema no solo abierto, sino también complejo, donde los aprendizajes son el resultado de las acciones conscientes del sujeto y no simples datos recibidos. (Sarramona, 2000, pp. 26-29).

El conjunto de la sociedad es susceptible de interpretación sistémica, como un sistema no determinístico, que a su vez está organizado en subsistemas con entidad suficiente como para ser estudiado por sí mismos. Es innegable que uno de los subsistemas sociales más importantes es el sistema educativo, en la misma medida que la educación constituye una de las preocupaciones principales de la sociedad. El sistema educativo participa de las características generales atribuidas al conjunto del sistema social, y como subsistema social recibe (entradas) del conjunto de la sociedad los elementos humanos, materiales y funcionales que le son necesarios, además de las leyes que regulan diversos aspectos de los centros escolares y de la actividad educativa escolar: calendario, objetivos curriculares, requisitos administrativos, participación social, etc. Por su parte, el subsistema educativo devuelve a la sociedad (salidas) sus “productos educativos”, en forma de socialización, culturalización, preparación profesional y dinamización social”. (Sarramona, 2000, pp. 31-32).

3.2 Enfoque funcionalista del programa de tutorías.

La teoría de las necesidades de Malinowski es esencial en su esquema funcionalista; sus conceptos de necesidad y de función están muy interrelacionados: las prácticas sociales sólo cumplen una función si conducen a la satisfacción de las necesidades (Calderón, 2008). Con lo anterior se deja claro que la tutoría tiene una función: disminuir la reprobación, el rezago y la deserción escolar.

La estructura principal son tutor y estudiante. En la teoría funcionalista de Parsons es esencial el concepto de “sistema”; para él un “sistema de acción” tiene que ver con una organización duradera de la interacción entre lo que dominaba un “actor” y una “situación”. Señaló que todo sistema tiene tres características. La primera es su relativa estructuración. Parsons sostenía que en el ámbito social las pautas relativas a los valores y lo que él denominaba “las variables patrón” contribuyen a la naturaleza estructurada del sistema. La segunda se basa en que la pervivencia de ese sistema precisa del cumplimiento de ciertas funciones. En el esquema de Parsons subyace la observación de que nuestra sociedad se mueve hacia el universalismo, la actuación y las relaciones específicas y la neutralidad afectiva (Calderón, 2008). La tutoría es una actividad generada por la acción de profesores y alumnos, ambos con ciertas funciones, valores y acciones que cumplir dentro del sistema de tutoría.

La Universidad Autónoma de Nuevo León, a través de la Dirección de Orientación Vocacional y Educativa, ha implementado el Programa Institucional de Tutorías en todas sus dependencias como guía de planeación, acción, evaluación y mejora continua del sistema.

El modelo de tutoría de la UANL se entiende como una actividad orientadora dirigida a los estudiantes, que lleva a cabo un Docente-Tutor, generando un vínculo que propicie la formación integral de los tutorados, la cual incluye el desarrollo de competencias académicas, personales y profesionales, reduciendo el riesgo de reprobación, rezago y

abandono escolar, así como el logro de un desempeño comprometido con su entorno laboral y social.

El tipo de tutoría se conforma por una integración combinada de etapas, propósitos, estrategias y niveles de acción de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, la planta docente disponible y la complejidad de la problemática de cada dependencia universitaria. Por la etapa en la que se encuentra el programa puede ser Etapa 1: Atención a una parte de la población estudiantil, o bien, Etapa 2: Atención a toda la población estudiantil. Por sus propósitos se clasifican en cuatro: Tutoría de apoyo académico; Tutoría de apoyo a la formación integral; Tutoría para el egreso, titulación e inserción en el mercado laboral; Tutoría para la formación de investigadores. Las estrategias a usar son: Tutoría de atención personal o en pequeños grupos; Tutoría grupal y Tutoría de atención a grupos con un programa específico. Considerando la complejidad de los objetivos a lograr en cada dependencia el nivel de atención tutorial puede ser: Nivel 1: Docente-Tutor que atiende en grupo; Nivel 2: Docente-Tutor que atiende individualmente o en grupos pequeños; Nivel 3: Docente-Orientador que atiende en un Departamento Psicopedagógico. De esta manera, cada dependencia combina una selección entre etapa, propósito, estrategia y nivel que más se adecúe a sus objetivos.

El Programa Institucional de Tutorías de la UANL, está conformado por diferentes actores que participan dentro de un proceso encaminado a lograr los objetivos institucionales. Los implicados en la tutoría tienen funciones muy específicas a realizar:

- Administración General de la UANL, que ofrece los recursos para llevar a cabo la labor de la tutorías.
- Dirección de Orientación Vocacional y Educativa, quien coordina las acciones de tutoría en todas las dependencias del UANL.
- Directores de la Dependencias de la UANL, encargados de impulsar la tutoría en su dependencia.
- Coordinadores de Tutoría de las dependencias, quienes, además de implementar y dar seguimiento al programa, promueven la participación de los docentes tutores.

- Docentes Tutores, son ellos los principales actores dentro del programa de tutorías, sus funciones son tan amplias y están encaminadas en asesorar, apoyar y orientar al estudiante en el logro de sus objetivos académicos.
- Estudiantes tutorados, son el objetivo de la tutoría, y ellos también deben colaborar en la implementación de las estrategias de solución sugeridas por su tutor.
- Docentes, son copartícipes en la atención de los estudiantes y en la labor del tutor.

En función de la importancia en la construcción adecuada de trayectorias de formación profesional, es pertinente proporcionar al estudiante apoyos para realizar adecuadamente la toma de decisiones, para ello el tutor deberá reunir el siguiente perfil:

- conocer los planes de estudios en la dependencia,
- conocer los requisitos administrativos que son necesarios cubrir,
- generar los ambientes empáticos pertinentes para establecer la relación necesaria de confianza para tomar mejores decisiones,
- tener sensibilidad, cercanía y disposición para conocer al estudiante, sus inteligencias múltiples, estilos de aprendizaje, aptitudes e intereses,
- poseer una formación para guiar al estudiante en el proceso de trayectorias curriculares. (Manual del tutor, UANL, 2011).

3.2.1 La tutoría como subsistema del sistema educativo.

La escuela es la institución social creada específicamente para la educación de los ciudadanos. La presencia y obligatoriedad de la escuela encuentra su justificación en razones políticas: para hacer factible la democracia social; en razones sociales: la escuela complementa (y a veces sustituye) la educación familiar e informal; y en razones estrictamente pedagógicas: posee la organización y los recursos humanos pertinentes para llevar a cabo la acción educativa de manera sistemática. (Sarramona, 2000, p.61).

La incorporación de la tutoría a las actividades académicas de la institución requiere de la construcción de un sistema institucional de tutoría. El establecimiento de dicho

sistema “responde a un conjunto de objetivos relacionadas con la integración, la retroalimentación del proceso educativo, la motivación del estudiante, el desarrollo de habilidades para el estudio y el trabajo, el apoyo académico y la orientación”. (Anuies, 2000).

La tutoría se considera también una forma de atención educativa donde el profesor apoya a un estudiante o a un grupo pequeño de estudiantes de una manera sistemática, por medio la estructuración de objetivos, programas, organización por áreas, técnicas de enseñanza apropiadas e integración de grupos conforme a ciertos criterios y mecanismos de monitoreo y control, entre otros (Alcántara Santuario, 1990 en Anuies, 2000, cap. 3).

Para apoyar la actividad tutorial y el desarrollo de los alumnos, se requiere, además de la tutoría, de la interacción con otras entidades académicas y administrativas, como son los profesores de grupo o las academias de profesores; las unidades de atención médica o psicológica; programas de educación continua y extensión universitaria; instancias de orientación vocacional y programas de apoyo económico a los estudiantes. (Anuies, 2000).

La UANL es una institución de carácter público, comprometida con la sociedad y tiene como misión la formación de bachilleres, técnicos, profesionales, maestros universitarios e investigadores capaces de desempeñarse eficientemente en la sociedad del conocimiento. Como parte de las acciones del Programa Institucional de Retención y Desarrollo Estudiantil se instrumenta el Programa Institucional para la Organización y Desarrollo de la Tutoría Académica en la UANL que permitirá a los estudiantes contar con una asesoría más personalizada. Este programa se coordina a través de la Dirección General de Planeación y Proyectos Estratégicos de la UANL. (<http://www.uanl.mx/universidad>).

El trabajo de colaboración entre la Dirección de Orientación Vocacional y Educativa responsable de la Coordinación Institucional de Tutoría y la Dirección General de Informática, generó el Sistema Universitario de Apoyo a la Tutoría (SUAT) enlazado con la Plataforma SIASE. (PIT, 2009).

En este contexto se puede entender que la UANL, como institución educativa, es un sistema compuesto de subsistemas que coadyuvan en el trabajo de su misión de formación universitaria a través de una estructura planificada y con funciones definidas en cada uno de sus actores, los cuales se comprometen para el logro de los objetivos académicos. Así pues, la tutoría a cargo de la Dirección de Orientación Vocacional y Educativa es un subsistema de la Secretaría Académica de la UANL; la DOVE cuenta con una estructura propia que la convierte en sistema y de éste se deriva un subsistema que son las Coordinaciones de Tutoría en cada dependencia, y consecutivamente de forma jerárquica, los tutores y los tutorados, cada uno con un rol y funciones que desempeñar en su propio sistema y que se vinculan e interactúan con otros sistemas y subsistemas de manera horizontal o transversal.

3.3 El proceso de comunicación.

Uno de los factores fundamentales para el funcionamiento de todo grupo social es la existencia de un sistema de comunicación; sin él no es posible la interacción humana ni el mantenimiento de la estructura social. Etimológicamente, “comunicar” se refiere a “compartir” o a “intercambiar”. Por ello los autores que tratan el fenómeno de la comunicación plantean que se trata de un proceso de interacción o transacción entre dos o más elementos de un sistema. (Santoro en Salazar et. al., 2008, p.32).

El modelo de comunicación de David K. Berlo refiere que toda comunicación humana tiene alguna *fuentes*, es decir, alguna persona o grupo de personas con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación. El propósito de la fuente tiene que ser expresado en forma de *mensaje*. Este proceso requiere un tercer componente, un codificador, encargado de tomar las ideas de la fuente y disponerlas en un código, expresando así el objetivo de la fuente en forma de mensaje a través de un *canal*, es decir el medio, un portador de mensaje o sea, un conducto. Para que la comunicación ocurra ha de haber alguien en el otro extremo del canal: el *receptor*. Y así como la fuente necesita un codificador para traducir sus propósitos en mensajes, al receptor le hace falta un *decodificador* para retraducir, decodificar el mensaje.

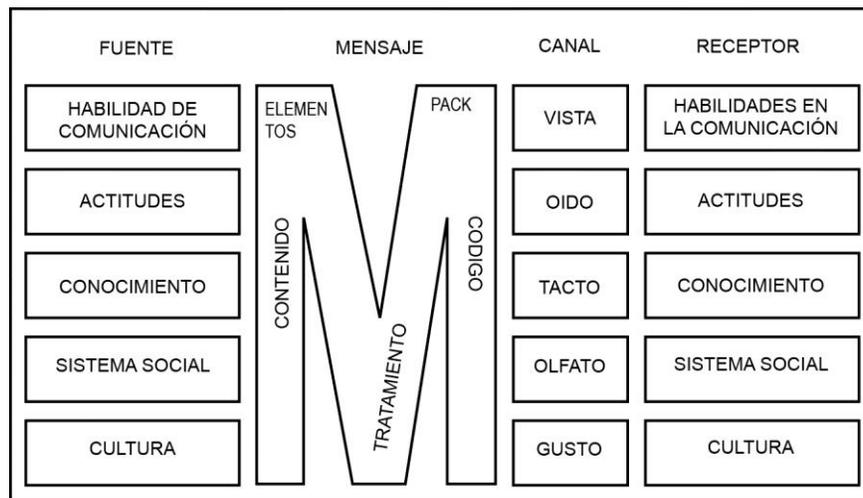
Berlo (1988) habla de la fidelidad de los componentes de la comunicación y los factores que determinan la efectividad de ésta. Para ello agrupa la fuente y el encodificador y al receptor y decodificador: “la fuente encodifica el mensaje y lo coloca en el canal, de manera que pueda ser decodificado por el receptor”. Señala que existen cuatro distintas clases de factores dentro de la fuente, que pueden aumentar la fidelidad. Estos factores son; a) sus habilidades comunicativas; b) sus actitudes; c) su nivel de conocimiento, y d) la posición que ocupa dentro de un determinado sistema socio-cultural.

Menciona cinco habilidades verbales en la comunicación. Dos de éstas son encodificadoras: hablar y escribir. Dos son decodificadoras: leer y escuchar. La quinta es crucial, tanto para encodificar como para decodificar: la reflexión o el pensamiento. Con respecto al segundo factor, aduce que las actitudes afectan la comunicación en tres formas: las actitudes que asume hacía sí mismo; la actitud hacia el asunto que se trata y la actitud hacia el receptor. Los tres tipos de actitudes son propios de la mayoría de las situaciones de comunicación. El tercer factor en la fuente-encodificador capaz de afectar la fidelidad de la comunicación es el nivel de conocimiento, es decir, el grado de conocimiento que posee la fuente con respecto al tema de que se trata habrá de afectar a su mensaje. Y enfatiza: “no se puede comunicar lo que no se sabe; no se puede comunicar, con el máximo de contenido de efectividad, un material que uno no entiende. La fuente necesita poseer el tema de que trata, y también ha de saber cómo enseñarlo eficazmente”(Berlo, 1988, pp 39). Por último, el sistema social en el que opera la fuente. Conocer su ubicación, cuáles son los roles que desempeña, qué funciones debe llenar, cuál es el prestigio que ella o las demás personas le atribuyen. Conocer el contexto cultural en el cual se comunica, sus creencias culturales y sus valores dominantes, las formas de conducta que son aceptables por su cultura y sus expectativas y las que otros tienen con respecto a ella.

Estos cuatros factores de la fuente-encodificador son similiares para el receptor-decodificador. Berlo menciona que es frecuente que el receptor se comporte en ambas formas: como fuente y como receptor. También dice “el receptor es el eslabón más importante del proceso de la comunicación”.

En cuanto al mensaje, menciona que hay tres factores que tienen que ser tomados en consideración: 1) el código, 2) el contenido y 3) la forma en que es tratado el mensaje y para ello debe revisarse los elementos y la estructura de cada uno. Aporta una definición para código: todo grupo de símbolos que puede ser estructurado de manera que tenga significado para alguien. Al contenido del mensaje lo define como el material del mensaje que fuera seleccionado por la fuente para expresar su propósito. Y el tratamiento de un mensaje como las decisiones que toma la fuente de comunicación al seleccionar y estructurar los códigos y el contenido.

Ahora es el turno del último componente en la comunicación: el canal. Berlo considera tres significados de la palabra “canal”: formas de encodificar y decodificar mensajes, esto es, las habilidades motoras del codificador y las habilidades sensoriales (vista, oído, tacto, olfato y gusto) del decodificador; vehículos de mensajes y medio de transporte. Como vehículos de mensajes integra a los medios públicos de comunicación: radio, teléfono, periódicos, filmes, revistas, escenario, tribuna pública, etc. El medio de transporte tiene que ver con la elección del mejor vehículo de mensaje: si elige radio, seleccionar entre todas las estaciones, la mejor. Explica que son varias las causas que determinan la selección de los medios que pueden emplearse: a) los canales empleados por la mayoría de la gente, b) los canales de mayor efecto, c) los más adaptables al tipo de propósito que persigue la fuente, y d) cuáles son los más adecuados al contenido del mensaje.



Modelo del Proceso de Comunicación de Berlo

3.4 El proceso de comunicación en la actividad tutorial.

Si en educación hablamos de interacción, forzosamente deberemos referirnos a la comunicación, no solo porque los seres humanos en contacto no pueden dejar de comunicarse, tal como insiste Watzlawick (1979, p. 45), sino porque el análisis en perspectiva comunicativa ofrece muchas posibilidades para la comprensión y mejora del acto educativo. (Sarramona, 2000, p. 17).

Sarramona (2000) afirma que hay diversas perspectivas de la comunicación y sus vinculaciones con la educación y cita a Watzlawick (1979) cuando distingue entre la dimensión sintáctica y lógica, que se traduce en verbalización; la dimensión semántica que concierne a la comprensión y la dimensión pragmática que relaciona con la acción. Y no cabe duda que estas tres dimensiones de la comunicación integran habitualmente el proceso educativo, que se nutre de mensajes, comprensiones y adhesiones a los mismos y la correspondiente traducción en actitudes que llevan a la acción.

Los componentes en el proceso de la comunicación están estrechamente relacionados con la tutoría en cuanto es un proceso que consiste básicamente en brindar asesoría y orientación académica a los estudiantes mediante la atención personalizada de un profesor (tutor). La fuente-encodificador está representada por el tutor, el receptor-decodificador es el estudiante, el mensaje es la asesoría y orientación académica y el canal la forma de atención personalizada.

El tutor, como fuente-encodificador, debe estar consciente de los factores que determinan la efectividad de la tutoría: habilidades verbales, sobre todo, hablar y escuchar para mantener un diálogo en sentido positivo; actitudes éticas y empáticas con el alumno; el nivel de conocimiento de la filosofía educativa subyacente al ciclo y a la modalidad educativa y curricular del área disciplinar en la que se efectúe la práctica tutorial; y de la posición en el sistema socio-cultural, el tutor debe ser un profesor de tiempo completo o medio tiempo dentro de la institución. (Fresán, 2000).

El estudiante, como receptor-decodificador, está determinado por los mismos factores que el tutor: habilidades verbales, para expresar ideas oralmente y por escrito; actitud participativa y comprometida en las actividades tutoriales; dentro del nivel de conocimiento, enterarse de los apoyos y beneficios que brinda la atención tutorial; y estar consciente que su posición como estudiante regular inscrito en una institución de nivel superior (sistema socio-cultural) lo coloca como el único responsable de su proceso de formación escolar universitario.

El mensaje, básicamente es de contenido académico o temas derivados de la situación personal o profesional del estudiante. Como códigos se manejan elementos y estructuras de los servicios escolares, reglamentos internos, apoyos académicos, etc. En cuanto al tratamiento del mensaje de la tutoría se aborda en dos modalidades: individual y grupal. Con respecto al canal, el medio más eficaz para la tutoría es la asignación de un tutor a grupos de estudiantes que proporciona atención personalizada, “recibiendo, transmitiendo y verificando información; motivando o estimulando e intercambiando ideas, opiniones o puntos de vista”(García N., 2004, p. 55). También “el estudiante es el eslabón más importante del proceso de la tutoría”.

Es la comunicación bidireccional, como la pretendida en la educación, aunque en el conjunto del proceso el educando sea en mayor proporción receptor que emisor, pero siempre con la posibilidad permanente de invertir su papel. Conviene destacar que una educación que pretende el progresivo desarrollo de educando se planteará como una meta a lograr que éste asuma el máximo nivel de iniciativa en la comunicación y que haga del aprendizaje una actividad reflexiva, donde el diálogo interno sea una constante, para lograr que sea algo significativo e integrado con su propia persona. (Sarramona, 2000, p. 22).

3.5 El proceso de aprendizaje.

El proceso de comunicación guarda una similitud con el proceso de aprendizaje. A continuación se presenta el modelo del proceso de aprendizaje elaborado por David K. Berlo y que conviene de base al proceso de tutoría.

Berlo fundamenta su modelo en las investigaciones de teóricos del aprendizaje como Hull, Tolman y Osgood, y antes de explicar el proceso, comienza definiendo términos que se utilizan con frecuencia como estímulo, respuesta y por supuesto, aprendizaje.

Un *estímulo* es cualquier acontecimiento que un individuo sea capaz de percibir y sentir. En otras palabras un estímulo es todo aquello que una persona puede recibir a través de los sentidos; toda cosa capaz de producir una sensación en el organismo humano. La respuesta es todo aquello que este individuo hace como resultado de haberlo percibido. Una *respuesta* es la reacción del organismo del individuo a un estímulo, la conducta producida por éste. Es necesario distinguir entre dos amplias categorías de conducta de respuesta: “respuesta manifiesta” y “respuesta encubierta”. La primera es la observable, la que se puede detectar, la que es pública. Una respuesta encubierta es la que se produce dentro del organismo y no puede ser observada o detectada rápidamente, la que es privada. El *aprendizaje* es el cambio que se produce en las relaciones estables entre a) un estímulo percibido por el organismo de cada individuo y b) la respuesta dada por el organismo, ya sea en forma encubierta o manifiesta.

Y explica su modelo: la existencia de un *estímulo* es el primer requisito necesario para el aprendizaje; el segundo paso es la *percepción* del estímulo por el organismo. Mientras aprende, el organismo responde al estímulo percibido. Una *respuesta* se hace necesaria para el aprendizaje. El estímulo no solo tiene que ser percibido, sino también *interpretado*. Para que se produzca el aprendizaje, el organismo a menudo tiene que percibir un estímulo, interpretarlo y responder a él (feedback).

El aprendizaje no se produce hasta que la respuesta se hace habitual, hasta que es repetida cada vez que se presenta el estímulo. Lo que determina el aprendizaje, el desarrollo del *hábito*, es la *recompensa*. El aprendizaje no es generalmente un proceso que se produzca con un solo ensayo. De manera gradual, a medida que recibimos el mismo estímulo una y otra vez, a medida que damos la misma respuesta al estímulo y observamos iguales consecuencias que nos recompensan, se desarrolla una relación estímulo-respuesta.

Adquirimos el hábito de responder en determinada forma a un determinado estímulo. El desarrollo de hábitos es esencial para la vida cotidiana.

3.5.1 El aprendizaje significativo.

Durante mucho tiempo se consideró que el aprendizaje era sinónimo de cambio de conducta, esto, porque dominó una perspectiva conductista de la labor educativa; sin embargo, se puede afirmar con certeza que el aprendizaje humano va más allá de un simple cambio de conducta, conduce a un cambio en el significado de la experiencia. La experiencia humana no solo implica pensamiento, sino también afectividad y únicamente cuando se consideran en conjunto se capacita al individuo para enriquecer el significado de su experiencia. (Ausubel, 1983).

Ausubel (1983) señala que para entender la labor educativa, es necesario tener en consideración otros tres elementos del proceso educativo: los profesores y su manera de enseñar; la estructura de los conocimientos que conforman el currículo y el modo en que éste se produce y el entramado social en el que se desarrolla el proceso educativo. Si el docente desempeña su labor fundamentándola en principios de aprendizaje bien establecidos, podrá racionalmente elegir nuevas técnicas de enseñanza y mejorar la efectividad de su labor.

Un aprendizaje es significativo cuando los contenidos: son relacionados de modo no arbitrario y sustancial (no al pie de la letra) con lo que el alumno ya sabe. Por relación sustancial y no arbitraria se debe entender que las ideas se relacionan con algún aspecto existente específicamente relevante de la estructura cognoscitiva del alumno, como una imagen, un símbolo ya significativo, un concepto o una proposición. El aprendizaje mecánico, contrariamente al aprendizaje significativo, se produce cuando no existen subsunsores adecuados, de tal forma que la nueva información es almacenada arbitrariamente, sin interactuar con conocimientos pre-existentes. (Ausubel, 1983, p 18).

El aprendizaje mecánico puede ser necesario en algunos casos, por ejemplo en la fase inicial de un nuevo cuerpo de conocimientos, cuando no existen conceptos relevantes con los cuales pueda interactuar, en todo caso el aprendizaje significativo debe ser preferido, pues este facilita la adquisición de significados, la retención y la transferencia de lo aprendido. Finalmente Ausubel no establece una distinción entre aprendizaje significativo y mecánico como una dicotomía, sino como un “continuum”, es más, ambos tipos de aprendizaje puede ocurrir concomitantemente en la misma tarea de aprendizaje. (Ausubel, 1983).

3.6 El proceso de aprendizaje en la tutoría.

La función tutorial es un proceso complejo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual el alumno o alumna debe descubrir la realidad y la cultura. Lo importante en la evolución de sus tutelados no es el resultado final, sino la forma de recorrer el camino y el cuidado y la calidad de las distintas intervenciones durante el proceso. En este proceso se crea una relación entre el maestro y el alumno, en donde no sólo el alumno aprende, sino que también aprende el maestro. El tutor debe dominar las habilidades, técnicas, instrumentos y estrategias necesarias para conseguir que el proceso de enseñanza-aprendizaje se desarrolle en las mejores condiciones para el alumno. Es decir, debe tener competencia profesional y debe contar con los recursos y los medios suficientes para que sus alumnos desarrollen al máximo el aprendizaje y sus atributos. (Menchén, 1999).

La tutoría es un ejercicio que requiere constancia y disciplina para que funcione. El proceso de aprendizaje se aplica también en tutoría, primero porque requiere de un estímulo (profesor-emisor e información de interés) para recibir tutoría; segundo, de acuerdo a la percepción que el alumno tenga de ese estímulo (si existe empatía con el profesor y si la información logra despertar sentimientos o emociones en el alumno), una vez recibido el estímulo el alumno interpretará o codificará el mensaje y habrá de darse una respuesta por parte del alumno: encubierta si solo actúa como receptor de forma pasiva o bien manifiesta cuando interactúa expresando de forma verbal o no verbal (comunicación escrita o kinestésica). Cualquier respuesta que se dé, permitirá retroalimentar al tutor, de forma que

ensaye, repita y mantenga el mensaje a fin de que la actividad tutorial se vuelva costumbre (hábito) entre la comunidad estudiantil. Para ser posible esto, es necesario que el tutor realice por lo menos tres sesiones de tutoría grupal al semestre: 1) de inicio, 2) de seguimiento 3) de cierre; y de tutoría individual, las que considere necesarias según la situación del alumno. Así semestre a semestre, de inicio y hasta el final de la carrera, el alumno cuenta con un tutor que le proporcionará apoyo, orientación y asesoría para lograr un buen desempeño académico.

Aunque la moderna pedagogía insiste en el papel activo que corresponde al alumno en el aprendizaje escolar, rechazando que debe limitarse a escuchar y asimilar cuanto le viene dado, no hay duda de la importancia decisiva que para el aprendizaje tiene el rol del docente, a quien sigue correspondiendo la tarea fundamental de planificación y diseño de las situaciones de aprendizaje sin olvidar la ayuda especial a quienes tienen dificultades. La función tutorial permite atender a cada alumno de manera personalizada y aconsejarlo tanto en sus tareas escolares como en sus decisiones personales. La función tutorial ha de ser una constante en toda la actividad del profesor. (Sarramona, 2000, p. 95).

3.6.1 El aprendizaje significativo necesario en tutoría.

El aprendizaje a lo largo de la vida aparece como una necesidad, si se quiere garantizar el principio latente de una mayor profesionalización y competitividad de los estudiantes en un mundo globalizado, cambiante y tecnificado. Ello exige una educación relacionada con el contexto, una nueva forma de enseñar y aprender basada en las competencias personales y profesionales que la nueva situación demanda. Se opta por un sistema de aprendizaje autónomo y tutorizado, en el que el estudiante aprende de manera independiente a construir el conocimiento e interpretar de manera significativa el mundo que lo rodea. (Garín, et. al., 2004).

El Modelo Educativo de la UANL (2008) opera a través de los ejes estructuradores de educación centrada en el aprendizaje y de educación basada en competencias. Los enfoques educativos centrados en el aprendizaje de los sujetos, tratan de identificar y aplicar nuevos

modos de pensar y hacer la práctica educativa, particularmente en el nivel de educación superior, buscando incidir en la formación de profesionales más competentes, críticos e innovadores. ...desde la perspectiva del aprendizaje significativo, creando nuevos soportes y estrategias que faciliten el aprender a aprender.

El aprendizaje significativo depende en gran medida de la capacidad del sujeto para asimilar y modificar, en su propio interior, la representación inicial de la realidad externa. Es importante atender la forma en que el nuevo material de aprendizaje se relacione con lo que el estudiante ya sabe. La función del profesor es ahora de facilitador y propiciador de los procesos de aprendizaje... esto implica, entre otras cosas “diseñar nuevas maneras de planear el trabajo áulico y no áulico, en función del aprendizaje significativo”. (UANL, 2008).

En el Plan de Desarrollo Institucional 2007-2012, la institución se compromete al logro de diversas metas, entre otras: elevar la eficiencia terminal, mejorar la calidad de su profesorado, incrementar las tasas de egreso, fortalecer la calidad educativa, consolidar los programas de atención a estudiantes, entre los cuales se encuentra el Programa de Tutoría. Definitivamente la tutoría debe contribuir a facilitar que los estudiantes logren aprendizajes significativos y desarrollen competencias metacognitivas y reguladoras de su aprendizaje... contribuyendo el Tutor a conformar el perfil del docente universitario. (PIT, 2010).

3.7 La teoría de la percepción social.

Tradicionalmente la percepción se había enfocado en la psicología como un mecanismo de recepción de estimulación. Se suponía dependiente de las características estructurales de la estimulación y del funcionamiento del sistema nervioso. La percepción no depende sólo de la naturaleza de los estímulos, sino que sobre ella influyen los estados y disposiciones del organismo. Percibir no es recibir pasivamente estimulación; es seleccionar, formular hipótesis, decidir, procesar la estimulación eliminando, aumentando o disminuyendo aspectos de la estimulación. Al igual que todo proceso, la percepción resulta

afectada por el aprendizaje, la motivación, la emoción y todo el resto de características permanentes o momentáneas de los sujetos (Santoro en Salazar, et al., 2008).

La percepción social cubre dos enfoques: a) la influencia de los factores sociales y culturales sobre la percepción y cognición, y b) la percepción de las personas, conocimiento de los otros, la formación de impresiones y procesos de atribución.

La influencia de los factores socioculturales sobre los procesos perceptuales, supone distinguir los distintos medios: cultural (que recoge la totalidad de las obras o producciones humanas), social (las relaciones entre los hombres), físico (geográfico, las características estables del medio ambiente). Santoro cita a Insel y Moos al presentar una clasificación de los ambientes humanos, que supone un tipo de influencia sobre los procesos perceptuales y cognoscitivos, y ellos son: 1.- ecológico (características geográficas, meteorológicas, físicas y arquitectónicas), 2.- organizacional (con sus estructuras y funciones), 3.- características personales (los miembros de una determinada comunidad o cultura poseen ciertos caracteres predominantes), 4.- conductuales (patrones de comportamiento que pueden ser típicos para un determinado contexto social), 5.- propiedades reforzantes (sistemas de premios y castigos) y 6.- características psicosociales y “clima” organizacional (sistemas de información y expectativas frente a la realidad).

Tajfel (1969) ha resumido los mecanismos de influencia de los factores sociales y culturales sobre la percepción mediante tres criterios: a) Familiaridad, se refiere a la frecuencia y duración con determinados estímulos conforman hábitos perceptuales, b) valor funcional, la importancia que tiene para el individuo las distintas propiedades del ambiente, y c) sistemas de comunicación, la información proveniente del medio se codifica en sistemas que suponen el uso de categorías. (Santoro en Salazar, et. al., 2008).

El otro enfoque de la percepción social es la influencia del grupo sobre la percepción, el cual está mediado por la conformidad; Salazar presenta un resumen de las variables que afectan este proceso: a) cohesión del grupo, b) ambigüedad de la estimulación y tipo de

respuesta, c) competencia del grupo, d) tamaño del grupo, y d) validez de los juicios del grupo.

“La percepción de la persona incluye procesos más complejos que el simple procesamiento de la información. El proceso está constituida por tres elementos: las características de la persona estímulo, la información sobre el contexto y la información almacenada sobre la persona estímulo ... se generan respuestas sobre las características de la persona (atributivas), se hacen predicciones sobre su comportamiento o forma de ser (expectativas) y se generan respuestas afectivas hacia el sujeto” (Santoro en Salazar, et. al., 2008, pp. 93-94).

La formación de impresiones se parte del análisis de la primera impresión, de la percepción e identificación de estados momentáneos (emocionales) y características estables. Para elaborar la impresión, el sujeto se apoya en un conjunto de fuentes de información (Shrauger, 1967 en Salazar, et.al., 2008, p. 96):

- Indirectas. La información se recibe por medio de otra persona o medio de comunicación.
- Apariencia. Captar las características externas de la persona.
- Conducta expresiva. El aspecto dinámico de expresión corporal, facial, etc.
- Conducta orientada a metas. Identificación de unidades de comportamiento orientadas hacia el logro de ciertos objetivos.
- Contexto. Factores situacionales en los cuales se hace la observación.
- Orden de presentación. Secuencia en la cual se perciben los distintos indicadores de rasgos.
- Variabilidad. Se requiere un mínimo de estabilidad en la conducta para poder efectuar el proceso de inferencia.

Secord, P. y Backman, C. (1974) señalan que en el proceso de formación de impresiones intervienen tres fuentes básicas de información: 1. La situación, en la cual se realiza la interacción. 2. La persona estímulo, incluye todos los aspectos manifiestos e

inferidos a partir de la conducta del sujeto. 3. El observador, en quien se producen procesos de inferencia y categorización que provoca expectativas sobre la persona estímulo.

Ahora veamos el proceso y los mecanismos de atribución, es decir, la inferencia de intenciones y rasgos que proporcionan información sobre las disposiciones del sujeto y las causas de la conducta. Kelley (1967) ha distinguido dos tipos de causas que corresponden a formas de atribución: las externas, cuando las causas se perciben en el ambiente; y las internas, cuando se supone que la acción es causada por características del sujeto. Según Kruglansky (1975) el proceso de inferencia incluye dos etapas: asignación causal (identificación de las causas) y explicación causal (obtener conclusiones sobre el efecto una vez que se han identificado las causas). En la última etapa se hacen inferencias de dos tipos: funcionales, se apoyan en los datos obtenidos mediante la experiencia donde se identifica la relación causa-efecto; y deductivas, suponen inferencias elaboradas teóricamente, a nivel puramente conceptual. Este autor también distingue entre acontecimientos y acciones, según sean voluntarios o no. Las acciones suponen un proceso de decisión dependiente de la voluntad del sujeto, los acontecimientos cambian la conducta sin que el sujeto se lo proponga. (Salazar, et. al., 2008).

Los procesos de atribución tratan de identificar las causas de la conducta; ello es posible mediante un mecanismo de comparación, en la cual se utilizan diferentes marcos de referencia: la comparación con la conducta de otros sujetos (consenso), la persistencia del rasgo en diferentes situaciones (distintividad) o en el tiempo (consistencia).

Existen otros estudios de los efectos y mecanismos de atribución, por ejemplo el denominado “creencia en un mundo justo” de Lerner (1971), según el cual las personas creen que cada quien recibe lo que se merece, existiendo una especie de compensación natural respecto a decisiones, acciones y consecuencias; otro es el de la habilidad y esfuerzo de Baron, Byrne y Griffitt (1974); atribución de sinceridad por Kelley (1967); la atribución del éxito o fracaso por Miller D. (1976). (Salazar et.al., 2008)

De acuerdo con Santoro, el mecanismo de atribución es quizá el que mejor demuestra el papel del sujeto perceptor y de sus funciones cognoscitivas en la transformación de la información proveniente de la persona percibida.

3.7.1 Atracción interpersonal.

La atracción se puede entender como una actitud compleja, ya que comprende una serie de sentimientos y cogniciones que determinan una predisposición hacia las otras personas (Hudson, 1974). Existen varios factores, según Santoro, que afectan la atracción: la similitud de las actitudes; la apariencia física, es otro factor, dependiendo del modelo de “belleza” que tenga cada sujeto, establecerá relaciones con los demás. Menciona que una variable es la inteligencia, pues los sujetos más inteligentes tienden a ser más atractivos. Un factor más es el grado de contacto y familiaridad con el sujeto.

3.7.2 La percepción del medio social: la cultura subjetiva.

La cultura subjetiva hace referencia a la forma en que “un grupo cultural percibe el ambiente construido por el hombre (Triandis, 1972), así como la percepción de las normas sociales, los roles y los valores predominantes en el contexto cultural.

Santoro (en Salazar, et. al., 2008) analiza los mecanismos de la cultura subjetiva con el sistema de valores predominantes dentro de una comunidad particular y la base ambiental, económica, de organización social y política, las cuales constituyen el medio cultural. Hace un apartado especial para hablar de los estereotipos, al decir que son un aspecto importante dentro de la percepción de la cultura subjetiva, es la forma de percibir a otros grupos humanos. Los estereotipos constituyen formas particulares de percepción y categorización de aspectos de la realidad. El proceso de formación de estereotipos supone tres aspectos: la elaboración de una categoría, la asignación de un conjunto de rasgos o características a la categoría, mediante un proceso de selección. Y concluye que la percepción social pone de manifiesto la dinámica cognoscitiva implícita en la relación individuo-ambiente y en los procesos de interacción social.

3.8 La teoría de la percepción social en la tutoría.

Gairín y cols.(2004), señalan que las habilidades y capacidades genéricas del tutor que deberá tener son mantener una actitud empática hacia los estudiantes mediante un esfuerzo permanente de comunicación, que le permita desarrollar las actitudes adecuadas para inspirar confianza y lograr la aceptación de los tutorados, manteniendo siempre un diálogo en sentido positivo y la mayor tolerancia hacia sus reacciones...deberá atender sus compromisos con toda puntualidad y en un marco de respeto y confidencialidad... ser creativo para aumentar el interés del tutorado, crítico, observador y conciliador.

La psicología social define la percepción como el proceso a través del cual las personas seleccionan, organizan y evalúan los estímulos que captan del medio ambiente con el fin de otorgarles un significado. (Salazar, et.al., 2008).

Ética, empatía, confianza, aceptación, diálogo, tolerancia, respeto, confidencialidad, etc., son actitudes que deberá tener el tutor pero que, sin embargo, es necesario que el estudiante los perciba durante el proceso tutorial y que viceversa el tutor los perciba también.

El primer enfoque para el proceso de percepción está determinada por la influencia de los factores socioculturales, es decir, en la tutoría el medio cultural se identifica como el entorno educativo (la institución), académico (planes de estudios), escolar (trámites y servicios escolares); el social, las relaciones entre profesores y estudiantes dadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje; y el físico, el medio ambiente y el espacio geográfico en el que se desarrolla la tutoría, o sea, la escuela y las aulas de clase.

En cuanto a los mecanismos de influencia sociocultural sobre la percepción en tutoría, se generarán según la frecuencia y formación de hábitos; la importancia que se otorgue a la función de la tutoría; y los sistemas de comunicación implementados para llevar a cabo la actividad tutorial.

La influencia del grupo es el otro enfoque de la percepción social, cabe distinguir que son dos grupos: el conformado por los tutores y el de los estudiantes y que se van a ver afectados por la cohesión del grupo, la estimulación, la competencia, el tamaño y los juicios del propio y el otro grupo.

El proceso de percepción de la persona (estudiante) lo constituyen las características de la persona estímulo (tutor), a lo que la persona elabora respuestas atributivas (forma de ser o cualidades), expectativas (lo que espera que sea) y afectivas (lazos emocionales). En este proceso la primera impresión, es de suma importancia, pues se perciben emociones, actitudes y rasgos característicos de la persona, tanto para el estudiante como para el tutor. Un elemento determinante en la percepción de la persona es la atracción interpersonal, los estudiantes perciben cuando el tutor transmite una actitud similar a ellos, las características de su apariencia física y el nivel de inteligencia que posee, estos factores más el contacto y familiaridad con la persona influirán en el proceso de percepción.

Un enfoque más para el análisis de la percepción de la persona es la cultura subjetiva, esto involucra las normas sociales, es decir, las leyes y reglamentos que rigen la institución educativa; los roles que ambos actores deben desempeñar: el profesor, facilitador del aprendizaje y tutor académico; el estudiante, autogestor de su aprendizaje (Modelo Académico de Licenciatura, UANL, 2011); y la práctica de valores como la verdad, equidad, honestidad, ética profesional, responsabilidad social, entre otras. (UANL Plan de Desarrollo Institucional 2007-2012). Los estereotipos son un aspecto importante en la percepción de la cultura subjetiva, la cual supone la elaboración de una categoría, la asignación de un conjunto de rasgos o características a la categoría, “considerando que el ejercicio de la tutoría debe recaer en un profesor que se asume como guía del proceso formativo... es preciso señalar determinados rasgos que lo distinguen de un profesor regular. (Gairín, et.al., 2004).

3.9 La persuasión como forma de control social.

Las formas persuasivas se relacionan con las prácticas de comunicación e información, tanto a nivel interpersonal como institucional y de difusión pública. (Roiz, 2002 p.36). Miguel Roiz menciona que uno de los fundadores de la sociología norteamericana, E. Ross, indica la necesidad de “partir del concepto de control para comprender el funcionamiento de la estructura social” y que consiste en “considerar el control social como un mecanismo que la colectividad activa intencionadamente sobre los individuos socializados en unos determinados valores y normas de conducta, para que se comporten de acuerdo con ellos”. Y añade: “...el orden social se compone no solo de valores y normas, sino también de mecanismos de coerción y persuasión, que deben ser lo suficientemente eficaces para garantizar que las desviaciones que puedan surgir no pongan en peligro el equilibrio social”.

Continuando con Roiz (2002), este autor afirma que el orden social se basa en la acción intencional de las instituciones sociales, como la familia y la religión, pero también en el ejercicio de formas de control recíproco desde y entre los individuos de una determinada sociedad. La sociedad marca lo que se espera del individuo prescribiendo y proscribiendo unos comportamientos u otros, e incluso actitudes; para ello utiliza diferentes medios: desde la educación a la sugestión y tanto mediante la imitación como por recompensas materiales o simbólicas. Si el control coactivo emana básicamente del Estado, las leyes y del derecho, el persuasivo actúa a través de las organizaciones e instituciones que, utilizando técnicas psicológicas, psicológico-sociales, lingüísticas y semánticas, inducen a comportarse de acuerdo con las normas e imperativos del grupo social. Cita a Pratt Fairchild, para enfatizar la importancia de las formas persuasivas sobre las coactivas para el control social: “casi la mayor parte del control social pertenece a la categoría del control persuasivo y se lleva a cabo empleando medios tales como la sugestión, la imitación, el elogio, la censura, la recompensa y el reconocimiento”.

Y aporta su concepto de persuasión para efectos de valorar las formas de control social: “al empleo de argumentos, verdaderos o falsos, por medio de técnicas de carácter

lingüístico, semántico, psicológico y psicoanalítico para conseguir que determinados colectivos (como grupos profesionales, amas de casa, consumidores, ciudadanos públicos o audiencias) adopten ciertas creencias, actitudes o conductas acordes con las instituciones, fines u objetivos de quienes emplean la persuasión”.

3.9.1 Proceso de persuasión.

Los primeros estudios sobre persuasión es la investigación desarrollada en la universidad de Yale por Carl I. Hovland y colaboradores. Según este enfoque, para que un mensaje persuasivo cambie la actitud y la conducta, tiene que cambiar previamente los pensamientos o creencias del receptor del mensaje. (Moya, 1999, p. 154).

Moya (1999) aclara que el proceso de persuasión, propuesto por el grupo de Yale es concebido como un conjunto de etapas: atención, comprensión, aceptación y retención y en las cuales hay una serie de elementos claves:

- la fuente (quién es el emisor del mensaje: su experiencia, sinceridad, atractivo, semejanza con el receptor, poder);
- el contenido del mensaje (calidad de los argumentos, incentivos que promete, organización, claridad, si pone el énfasis en los aspectos racionales o emocionales);
- el canal comunicativo (por ejemplo, visual o auditivo, directo o indirecto), y
- el contexto (relajado o serio, agradable o desagradable, distracciones).

Describe cuatro etapas para que el mensaje pueda producir en el receptor efectos psicológicos: atención, reconoce el hecho de que no todos los mensajes que se emiten con la intención de persuadir llegan a los receptores. Por muy bueno que sea un mensaje y mucho que prometa, si no es atendido, no tendrá efecto alguno.

Declara que “no basta con recibir el mensaje para que éste surta efecto. Es necesaria su comprensión. Mensajes demasiado complejos o ambiguos pueden perderse sin influir sobre los receptores, o lo que es peor, influyendo en un sentido contrario al deseado”. Continúa describiendo el tercer paso, la aceptación, la cual se consigue cuando los

receptores llegan a estar de acuerdo con el mensaje persuasivo; y por último la retención, etapa “necesaria si se pretende que la comunicación persuasiva tenga un efecto a largo plazo, cosa que, por lo general, suele ser bastante frecuente”.

3.9.2. Principales teorías de persuasión.

Las teorías más actualizadas sobre persuasión intentan comprender a través de qué procesos (cómo y por qué) se produce el cambio de actitudes. Moya (1999) se enfoca en la teoría de la respuesta cognitiva, en el modelo heurístico y el modelo de probabilidad de elaboración para hablar de persuasión.

Según la **teoría de la respuesta cognitiva**, siempre que un receptor recibe un mensaje persuasivo, compara lo que la fuente dice con sus conocimientos, sentimientos y actitudes previas respecto al tema en cuestión (Greenwald, 1968 en Moya, 1999), generando, de esta manera, unas «respuestas cognitivas». Estos mensajes auto-generados, especialmente su aspecto evaluativo, son los que determinan el resultado final del mensaje persuasivo.

Otra teoría es la del **Modelo heurístico**: todos sabemos que muchas veces somos persuadidos sin que apenas nos demos cuenta, y por supuesto, sin haber escudriñado el contenido del mensaje. Explica que en muchas ocasiones somos persuadidos porque seguimos determinadas reglas heurísticas de decisión que hemos aprendido por experiencia u observación. La persuasión no es resultado del análisis realizado sobre la validez del mensaje, sino fruto de alguna señal o característica superficial de éste, de la fuente que lo emite (por ejemplo, su atractivo o experiencia), o de las reacciones de otras personas que reciben el mismo mensaje (Eagly y Ckaiken, 1984, en Moya, 1999).

De esta manera, es más probable que las reglas heurísticas sean utilizadas cuando:

- hay baja motivación
- hay baja capacidad para comprender el mensaje

- se da una alta prominencia de la regla heurística: el heurístico «los datos no mienten» es más aplicable en una discusión científica que en la valoración de una película (Trenholm, 1989), y
- los elementos externos al propio mensaje son muy llamativos.

El modelo de la probabilidad de elaboración. Este modelo, elaborado por Petty y Cacioppo (1981, 1986a, 1986b), se centra en los procesos responsables del cambio de actitud cuando se recibe un mensaje así como en la fuerza de las actitudes que resultan de tales procesos. Este modelo dispone de dos estrategias: la ruta central, en ella se evalúa el mensaje, analizando los argumentos presentados, se trata de llegar a una actitud razonada, bien articulada y basada en la información recibida. La ruta periférica es la segunda estrategia, y ocurre cuando la gente no tiene la motivación o la capacidad para realizar un proceso de evaluación del mensaje. Motivación y capacidad en la fuente son los factores que determinan la probabilidad de elaboración.

3.9.3 Estrategias persuasivas.

La comunicación interpersonal permite a quienes participan en ella compartir, modificar y crear normas en el curso de la relación. En la medida en que una persona desea ejercer influencia sobre otra para que acepte su propia versión de una norma, existe la posibilidad de la persuasión. La persuasión interpersonal es un intento de poner de acuerdo las normas del otro u otros participantes con las propias. (Reardon, 1991).

Kathleen K. Reardon (1991, p. 167) enfoca su estudio de la persuasión interpersonal por medio de normas y dice: una de las premisas exteriores principales del enfoque de la persuasión interpersonal es que los individuos no son empujados por fuerzas exteriores a conducirse de cierta manera, sino que eligen conducirse así. Sus opciones están fundadas en las percepciones de las normas intrínsecas y extrínsecas que operan en un contexto determinado. Cuando el objetivo de la comunicación interpersonal es la persuasión resulta útil considerar la importancia que tiene para un individuo determinado el mantenimiento de las normas.

Reardon indica que los persuasores siempre operan sobre la base de una información incompleta. Sus percepciones de una relación o una interacción determinada nunca son exactamente las mismas que las de los sujetos a persuadir. Sin embargo, en un esfuerzo por persuadir a otros, se han desarrollado una serie de taxonomías. Menciona a los autores Schenck-Hamlin y cols., quienes intentaron integrar las diversas estrategias de conformidad mediante la exploración de sus relaciones subyacentes. El resultado es que las estrategias se clasifican en tres tipos básicos: de sanción, de instrucción y altruistas. Las estrategias de sanción se dirigen a acrecentar la posibilidad de la respuesta deseada mediante el ofrecimiento de castigos y recompensas por parte del emisor. Las estrategias de instrucción proporcionan al emisor razones o justificaciones para preferir una manera de responder. Las estrategias altruistas se centran en las relaciones entre sujeto y emisor como base de las apelaciones. (Reardon, 1991).

La taxonomía de Marwell and Schmitt (1967), se centra en la viabilidad de las sanciones positivas y negativas de lo que cabe categorizar como conducta pertinente o coherente. Entre las 16 técnicas de obtención de conformidad, las técnicas 9 a 13 apelan a la coherencia con la imagen de sí, mientras que las restantes apelan a la necesidad personal de aprobación del persuasor (1, 2, 5, 7, 8 y 9) o de otros (3, 4 15 y 16). Estas estrategias pueden considerarse como medios a través de los cuales una persona puede convencer a otra que suspenda o rechace una norma determinada. Miller y cols., redujeron las estrategias de Marwell and Schmitt a cinco factores: 1, actividad de compensación; 2, actividad de castigo; 3, destreza; 4, puesta en marcha de compromisos impersonales; y 5, puesta en marcha de compromisos personales. Descubrieron, que dos estrategias se emplean excepcionalmente en situaciones interpersonales: la estima negativa y la estimulación adversa. Las situaciones con consecuencias a largo plazo parecen señaladas por un alto grado de posibilidad de empleo de promesas, modelos alternativos positivos, y altruismo, mientras que en situaciones como esas es improbable el recurso a la estimulación adversa. Indican que las estrategias persuasivas están vinculadas según las situaciones. (Reardon, 1991, p. 169-172).

Dieciséis estrategias para lograr el cumplimiento o la aceptación, por Marwell and Schmitt (1967)	
1. Promesa	Si tu obedeces, yo te recompensaré
2. Amenaza	Si tu no obedeces, yo te castigaré
3. Experticia (positiva)	Si obedeces serás recompensado porque es "la naturaleza de las cosas"
4. Experticia (negativa)	Si no obedeces serás castigado porque es "la naturaleza de las cosas"
5. Agrado	El actor es amistoso y cooperador para poner al otro en buen ánimo de acceder a su propuesta
6. Pre- entrega	El actor recompensa al blanco antes de pedir su aceptación
7. Estimulación Aversiva	El actor continuamente castiga al blanco, logrando que este finalmente obedezca
8. Deuda	Me debes obediencia por favores pasados
9. Petición Moral	Tu eres inmoral si no obedeces
10. Autopercepción (positiva)	Te sentirás mejor acerca de ti mismo si obedeces
11. Autopercepción (negativa)	Te sentirás peor acerca de ti mismo si no obedeces
12. Reflexión Alternativa (positiva) (Altercasting +)	Una persona de buenas cualidades obedecería
13. Reflexión Alternativa (negativa)	Sólo una persona de malas cualidades no obedecería
14. Altruismo	Necesito tu aceptación, así que hazlo por mí
15. Estima (positiva)	Los que valoro pensarán mejor de mí si obedezco
16. Estima (negativa)	Los que valoro pensarán mal de mí si no obedezco

3.10 La persuasión en la tutoría.

El tutor juega un papel importante en el proyecto educativo, ya que apoya a los alumnos en actitudes como las de crear en ellos la necesidad de capacitarse, de explorar aptitudes, de mejorar su aprendizaje y tomar conciencia, de manera responsable, de su futuro. La tarea del tutor, entonces, consiste en estimular las capacidades y procesos de pensamiento, de toma de decisiones y de resolución de problemas. La tutoría tiene efectos indudables en el logro institucional de elevar la calidad y la eficiencia terminal de los estudiantes de nivel superior. (Fresán, 2000; cap. 3).

En este sentido, la persuasión puede considerarse como una estrategia pedagógica en las actividades de tutoría para el logro de los objetivos académicos. Reardon (1991) aclara que la persuasión se distingue de la comunicación en que la primera es siempre una actividad consciente. Así, pues, es necesario que el tutor, de manera consciente, aplique técnicas psicológicas o lingüísticas, a fin de influir en las actitudes y creencias de los estudiantes apegado, por supuesto, a las normas y valores de la educación y de esta manera tener el control social encaminado a lograr las metas académicas.

El tutor debe valorar al estudiante como receptor del mensaje persuasivo, así como los factores que influyen en ellos, como son la fuente, él como tutor, su credibilidad, la cual dependerá de su conocimiento y capacidad para proveer información y la sinceridad con que la transmita; en el contenido del mensaje, éstos pueden ser racionales o emotivos, Edwards (citado por Moya, 1999) dice que para cambiar actitudes basadas en el afecto son más eficaces los mensaje emotivos; para cambiar las basadas en cogniciones son más eficaces los mensajes racionales.

Conocer, aprender y practicar las diferentes estrategias persuasivas facilitaría la tarea y funciones del tutor, pero sobre todo, lograr el control social y el cambio o permanencia de actitudes y creencias de sus tutorados de forma asertiva en pro de su propio aprendizaje.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

En la presente investigación se realizará un diagnóstico al programa de tutorías en la Facultad de Artes Visuales de la UANL, desde el enfoque funcionalista analizando las funciones del programa, del tutor y los estudiantes a partir de las variables de asesoría, orientación y apoyo. Con un enfoque estructuralista, identificar la estructura del programa a nivel institucional a partir de su misión y visión; de la coordinación como copartícipe para contribuir al logro de los objetivos institucionales; del tutor y tutorados conociendo el rol, perfil y formación de cada uno, así como sus necesidades e intereses. Revisar que se lleve a cabo la estrategias de tutoría en la modalidad grupal e individual en la dependencia. Determinar los factores fisiológicos, pedagógicos, sociológicos y psicológicos que mayor necesidad requieren de apoyo por parte del tutor. También es importante conocer el método de enseñanza-aprendizaje que los tutores aplican entre sus alumnos asignados.

Si la tutoría es *una actividad que establece un vínculo entre un tutor y su tutorado*, es necesario conocer el proceso de comunicación en la actividad tutorial, por ejemplo, las habilidades, actitudes y saberes que poseen ambos actores para transmitir el mensaje o información y la elección del canal que más utilizan.

Otro aspecto a analizar es el proceso de aprendizaje, ya que la tutoría busca *el desarrollo de competencias académicas, personales y profesionales* de los estudiantes, por lo tanto, reconocer el logro de estas competencias por medio de hábitos y el número de frecuencias de las sesiones de tutoría realizadas.

La tutoría es la *actividad orientadora dirigida a los estudiantes, que lleva a cabo un Docente-Tutor*, pero cuál es la percepción del docente para fungir como tutor, de las responsabilidades que conlleva esta actividad y de sus tutorados; pero sobre todo, cuál es la percepción que tienen los estudiantes de su tutor asignado, si realmente existe la empatía entre ambos que influya para la cohesión de valores académicos, culturales y sociales que faciliten el trayecto en sus estudios universitarios y *logre un desempeño comprometido con el entorno laboral y social*.

Por último, identificar los conocimientos y habilidades persuasivas con las que cuenta un tutor asignado para influir en las creencias, actitudes y conductas de sus tutorados a través de la credibilidad y la confianza y de esta manera reducir *el riesgo de reprobación, rezago y abandono escolar*.

4.1 Metodología cuantitativa.

La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo. Las características que destacan en la metodología cuantitativa, en términos generales es que esta elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de estas deriva hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto de la (s) hipótesis. (Angulo, 2012).

Para esta investigación se decidió por una metodología con enfoque cuantitativo por las características del estudio, el cual presenta un planteamiento de estudio delimitado y concreto, después de la revisión de literatura se construyó un marco teórico que derivó en hipótesis con variables que son medibles a partir de métodos estadísticos para su observación y análisis.

4.2 Técnica de investigación: Encuesta.

Los datos de las encuestas facilitan la aplicación cuidadosa del entendimiento lógico, el formato de la investigación por encuesta a menudo permite el riguroso desarrollo paso a paso y la prueba de las explicaciones lógicas mediante el examen de cientos y aún miles de

interrogados en las encuestas, es posible, además, poner a prueba proposiciones complejas, que incluyan diversas variables en interacción simultánea. (García G., 2013).

El propósito de la aplicación de esta técnica es comprender la población más general entre la cual inicialmente se tomó la muestra, el minucioso informe de la metodología promueve la duplicación posterior, de esta manera, se puede poner a prueba por otros investigadores entre otras muestras y subgrupos para refutar o asimilar la generalización de los descubrimientos. (R. Babbie, 1988 p. 67, 68 en García G., 2013).

Debido a que el presente estudio se realizó a partir de cinco enfoques teóricos, se decidió utilizar la encuesta como técnica de investigación, porque facilita la distribución y aplicación a la población seleccionada y permite obtener los resultados de forma estadística, la cual facilita la interpretación y análisis de forma global y particular.

4.3 Categoría de análisis: Instrumento .

Para la elaboración del instrumento, es decir, del cuestionario o serie de preguntas que serían aplicadas en forma de encuesta, se analizaron cinco categorías tanto para estudiantes como para tutores; el cuestionario cuenta con preguntas cerradas en algunas con respuestas dicotómicas y en la mayoría con varias opciones, para su medición se utilizó la escala de Likert. Se elaboró un cuestionario versión piloto a 10 estudiantes y 2 tutores la cual se probó y se ajustó para su posterior aplicación.

Tabla de categoría N° 1: Enfoque funcionalista del programa de tutorías

Macrocategoria	Micro	VARIABLES	Indicador
Programa de tutorías	Función	Asesorar	Vocación / Métodos /Profesión
		Orientar	Servicios Escolares / Becas / Intercambio Académico / Servicio Social / Practicas Profesionales / Bolsa de Trabajo
		Apoyar	Académico / Curricular / Personal
	Estructura	Institución	Misión / Visión
		Coordinador	
		Tutor	Rol / Perfil / Formación
		Estudiante	Rol / Perfil / Intereses / Necesidades
	Estrategia	Tutoría Individual	Entrevista
		Tutoría grupal	

	Factores	Fisiológicos	Deficiencia de los sentidos / Nutrición / Salud
		Pedagógicos	Nº alumnos por maestro / Metodología y materiales inadecuados / Motivación
		Sociológicos	Economía / Nivel escolar / Ocupación de los padres / Calidad del medio ambiente
		Psicológicos	Personalidad / Motivaciones / Actitudes / Afectivas
	Aprendizaje	Conductista	Estimulo- respuesta
		Constructivista	Construye su aprendizaje
		Cognocitivista	Perceptivo y significativo
		Ecléctica	

Tabla de Categoría Nº 2: El proceso de comunicación en la tutoría

Macro categoría	Micro	Variables	Indicador	
Comunicación En la tutoría	Tutor- encodificad or	Habilidades	Hablar / Leer / Escribir / Escuchar / Reflexionar	
		Actitudes	Hacia sí mismo / Hacia la tutoría / Hacia el tutor	
		Nivel de conocimiento		
	Tutorado- decodificad or	Sistema socio- cultural		Roles del tutor y del tutorado / Funciones de la tutoría / Prestigio del tutor y del tutorado / Contexto cultural de la tutoría / Creencias culturales del tutor y del tutorado / Valores del tutor, tutorado y tutoría / Formas de conducta del tutorado / Expectativas del tutor y tutorado
			Canal	Sentidos
	Mensaje	Código Contenido Tratamiento del mensaje	Símbolos = / Material = / Seleccionar, Decidir	

Tabla de Categoría Nº 3: El proceso de aprendizaje en la tutoría

Macro categoría	Micro	Variables	Indicador
Proceso de Aprendizaje	Estimulo- encodifica	Estimulos	Escucha / observa / opina / expresa
	Percepción		
	Intérprete- encodifica		
	Respuesta- consecuenci a	Manifiesta Encubierta	Responde Interioriza
	Hábito	1. Frecuencia de la repetición E-R 2. Aislamiento 3. Monto de la recompensa 4. Tiempo entre respuesta y recompensa 5. Esfuerzo requerido	Sesiones grupales / sesiones individuales / información de utilidad / beneficios de la información / implicaciones (esfuerzo)

Tabla de categoría N° 4: Percepción social de la tutoría

Macro categoría	Micro	Variables	Indicador		
Proceso de Percepción Social	Influencia de los factores sociales y culturales sobre la percepción y la cognición	Medios	Cultural:	Mecanismo	Sistema de valores, base ambiental, económica, de org. social y política
				Estereotipos	1 Elaboración de una categoría 2 Asignación de un conjunto de rasgos o caract. a la categoría 3 Proceso de selección
			Social		
			Físico		
			Ambiental Humano	Ecológicos / Organizacional / Caract. Personales / Conductuales / Propiedades reforzantes / Caract. psicosociales y clima organizacional	
			Mecanismos de influencia	Familiaridad / Valor funcional / Sistemas de comunicación	
	La percepción de las personas	1. Caract. De la persona estímulo 2. Información sobre el contexto 3. Información almacenada en la persona estímulo			
	Percepción de los otros	a) Formación de impresiones			
		b) Proceso de atribución Inferencia de intenciones y rasgos que proporcionan información sobre las disposiciones del sujeto y las causas de la conducta	Tipos de causas	Endógenas Exógenas	
			Etapas	Asignación causal (acciones y acontecimientos Explicación causal (funcionales y deductivas)	
			Mecanismos de comparación	c/ la conducta de otros sujetos (consenso) c/ la persistencia del rasgo en dif. situaciones (distintividad) c/ persistencia en el tiempo (consistencia)	
		c) Atracción	Similitud de las actitudes Apariencia física Grado de contacto y familiaridad con el sujeto		
Influencia del grupo	a) Cohesión del grupo b) Ambigüedad de la estimulación y tipo de respuesta c) Competencia del gpo d) Tamaño del gpo e) Validez de los juicios				

Tabla de categoría N° 5: Conocimientos y habilidades persuasivas del tutor.

Macrocategoría	Microcategoría	Indicador	Variables
PROCESO DE PERSUASIÓN	Atención al mensaje	Características de la fuente: quién dice el mensaje	Credibilidad Confianza experiencia, sinceridad, atractivo, semejanza con el receptor, poder
	Comprensión del mensaje	El mensaje: Qué se dice	
	Aceptación del mensaje	El canal comunicativo: A través de qué medios se transmite	
	Retención del mensaje	Características de la audiencia: a quién se dice	
	Estrategias persuasivas	Uso de estrategias	Variedad de estrategias

4.4 Universo de la investigación.

La investigación se realizó en la Universidad Autónoma de Nuevo León, México; la cual cuenta con alrededor de 153 mil estudiantes, que son atendidos por 6 mil 394 docentes. Tiene presencia en todo el estado; entre sus sedes se destacan siete campus universitarios: Ciudad Universitaria, Ciencias de la Salud, Mederos, Marín, Ciencias Agropecuarias, Sabinas Hidalgo y Linares.

La UANL cuenta con 26 facultades; 28 preparatorias de bachillerato general y 8 preparatorias técnicas; 37 centros de investigación, donde trabajan cientos de investigadores (532 reconocidos en el Sistema Nacional de Investigadores). Tiene 84 bibliotecas, donde se resguardan 2 millones 238 mil volúmenes de consulta. (<http://www.uanl.mx/universidad>)

De este universo se seleccionó la Facultad de Artes Visuales, ubicada en el campus Mederos, dado que la responsable de esta investigación está a cargo de la coordinación de Tutoría en esta dependencia; esta facultad está compuesta por 30 profesores de tiempo completo, 74 profesores de tiempo parcial, y 80 personas como administrativos; también cuenta con 3 licenciaturas con la siguiente matrícula: en Artes Visuales 159, en Lenguaje y Producción Audiovisual (Plan 401) y Lenguajes Audiovisuales (Plan 102) 625 estudiantes

y 1207 en Diseño Gráfico, lo que da un total de 1991 alumnos matriculados en el periodo Enero-Junio 2013.

Para efectos de esta investigación se dividieron en dos tipos de población: estudiantes y tutores; el primero está conformado por estudiantes de las tres licenciaturas, el segundo son docentes asignados como tutores en los semestre Enero-Junio y Agosto-Diciembre 2013, periodos en los cuales se llevó a cabo la aplicación de encuestas.

4.4.1 Muestra.

La muestra es de tipo no probabilística o dirigida, es decir, es el tipo de muestra donde “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador, y desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación”. (Hernández S., et. al., 2010). En este sentido, el criterio fue tener una muestra representativa de estudiantes de cada grupo, esto es del 1° al 9° semestre de las tres licenciaturas: Artes Visuales, Lenguaje y Producción Audiovisual (Lenguajes Audiovisuales) y Diseño Gráfico, dando como resultado 27 grupos y un total de 357 estudiantes encuestados, es importante señalar que los tutores apoyaron en la aplicación de encuestas a los alumnos. (Ver anexo 6).

La población de los tutores lo conforman 30 profesores-tutores que corresponde al 50% de docentes asignados a tutoría en el periodo Agosto-Diciembre 2013 en la FAV, la muestra también es no probabilística, pues el criterio utilizado fue encuestar por igual a tutores con categoría de tiempo completo como a los de tiempo parcial o de contrato, o sea, tutores voluntarios. (Ver anexo 7).

4.5 Análisis de la investigación.

Análisis estadístico descriptivo SPSS.

Para asegurar la entrada sistematizada de los datos y su análisis estadístico descriptivo, se utilizó el programa SPSS, que permitió el diseño de una tabla de codificación, se utilizaron trescientos cuarenta y siete filas que correspondían al número de encuestas aplicadas a los alumnos y otro archivo para la codificación de los datos de los 30 tutores, las columnas de la tabla asignaban el número de la pregunta del instrumento. De esta forma sólo habría que tabular la información recogida, la cual se llevó a cabo con el apoyo de alumnos de servicio becario.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

El perfil de los estudiantes encuestados se obtuvo que el 64.4% son del sexo femenino y 35% lo conforma varones; la edad promedio es de 20 años en ambos sexos; la carrera que mayor población tiene es la licenciatura de Diseño Gráfico con el 43.1%, le sigue la licenciatura de Artes Visuales con 36.4% y Lenguajes y Producción Audiovisual el 19.9%; el promedio de alumnos por semestre es de 45; el 31.7% de los alumnos además de estudiar invierte tiempo en trabajar; y por último el municipio donde viven resultó ser el de Monterrey con el 40.1%, en segundo lugar Guadalupe con 15.7%, en tercer lugar San Nicolás de los Garza con 15.1%, el resto está repartido en los demás municipios del área metropolitana.

El perfil de los tutores encuestados es el siguiente: el 60% son del sexo masculino y el 40% femenino; el 43.3% de los tutores tienen categoría de Profesor de Tiempo Completo, el 56.3% son profesores de contrato; el 50% de los tutores imparte sus clases y dan tutoría en la licenciatura de Diseño Gráfico; el 30% en Artes Visuales y un 20% en Lenguaje y Producción Audiovisual; el 56.7 de los tutores tiene más de 1 año impartiendo tutoría, el 23.3% cuenta con tiempo de más de 5 años como tutor asignado y el 20.0% apenas tiene 1 semestre desempeñándose como tutor asignado.

5.1. Enfoque funcionalista estructural

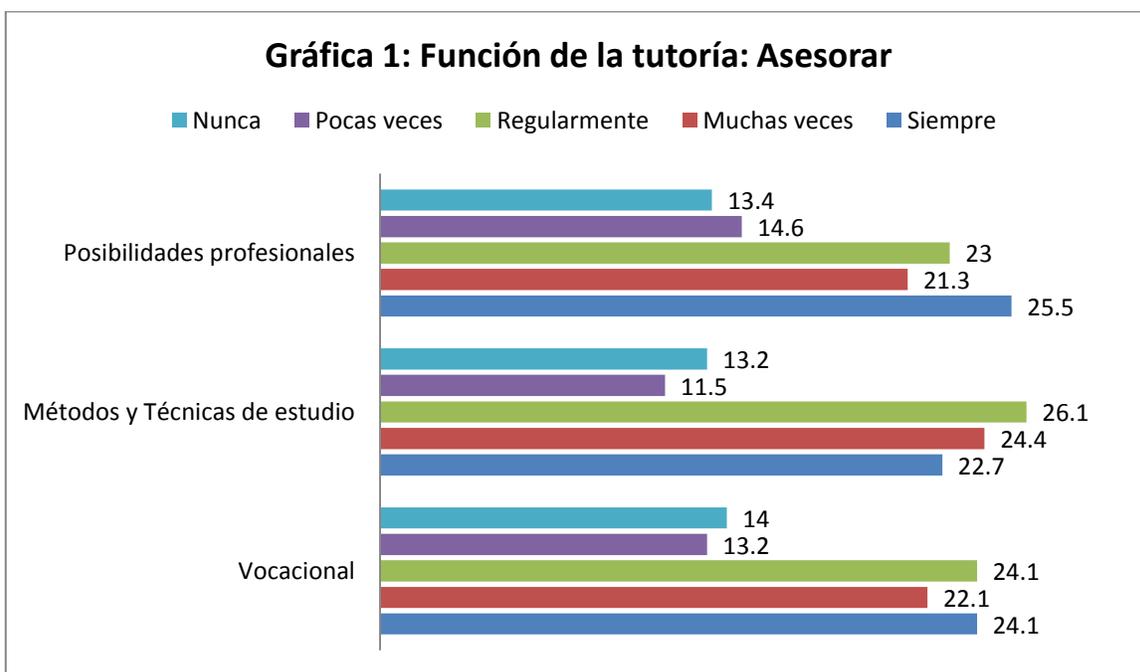
Una función es “un complejo de actividades dirigidas hacia la satisfacción de una o varias necesidades del sistema” (Rocher, 1975, citado por Ritzer, 1993).

El vínculo que se establece entre las partes de la estructura tiene un carácter funcional que implica cierto tipo de ordenamiento o sistema. (Alba, 1999).

El programa de tutorías tiene una estructura de orden institucional, en primer orden o la base, después las dependencias a través de los directores y coordinadores de tutoría, al final, pero el centro de esta estructura lo conforman los tutores y estudiantes.

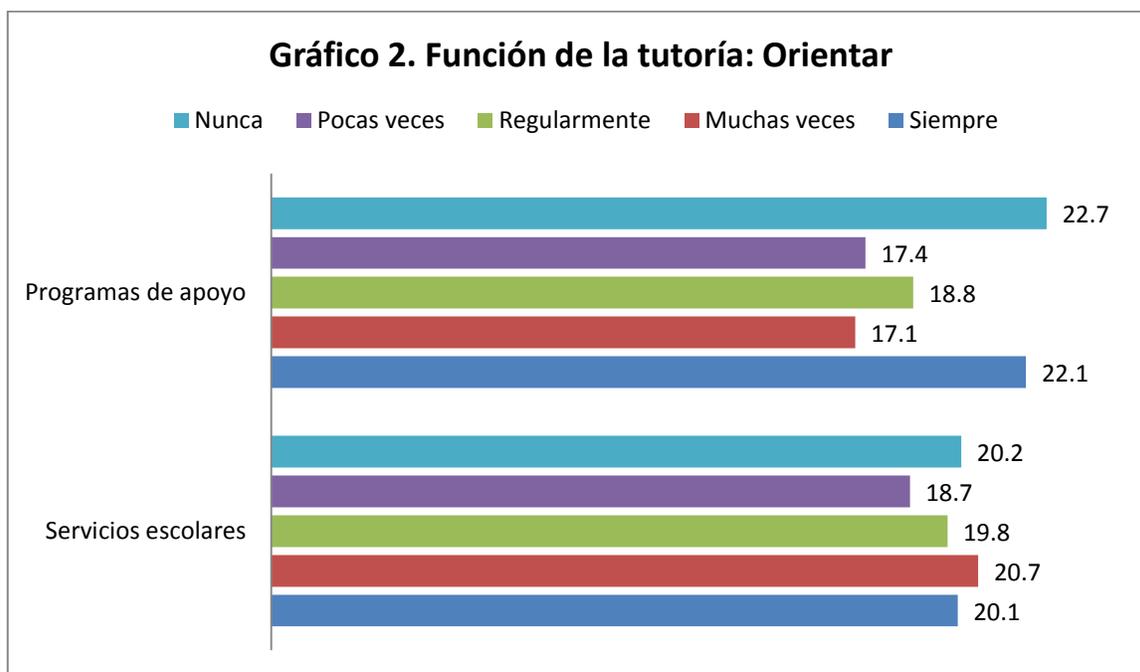
5.1.1 Función del programa

Para determinar la función del programa se analizaron tres variables: asesoría, orientación y apoyo. Para medir la función de asesoría, los indicadores fueron asesoría vocacional, el 24.1% de los estudiantes contestó que el tutor se lo brinda Siempre, el 22.1% Muchas Veces, el 24.1% Regularmente, un 13.2% Pocas veces y el 14% Nunca. En cuanto a si el tutor ofrece asesoría sobre metodologías y técnicas de estudio el 22.7% dijo que siempre, el 24.4% muchas veces, el 26.1% regularmente, el 11.5% pocas veces y nunca el 13.2% recibe asesoria de este tipo. Otro indicador fue asesoría sobre la carrera que estudia y sus posibilidades profesionales, los estudiantes que contestaron siempre fue el 25.5%, muchas veces el 21.3%, regularmente 23.0%, pocas veces el 14.6% y nunca el 13.4%.

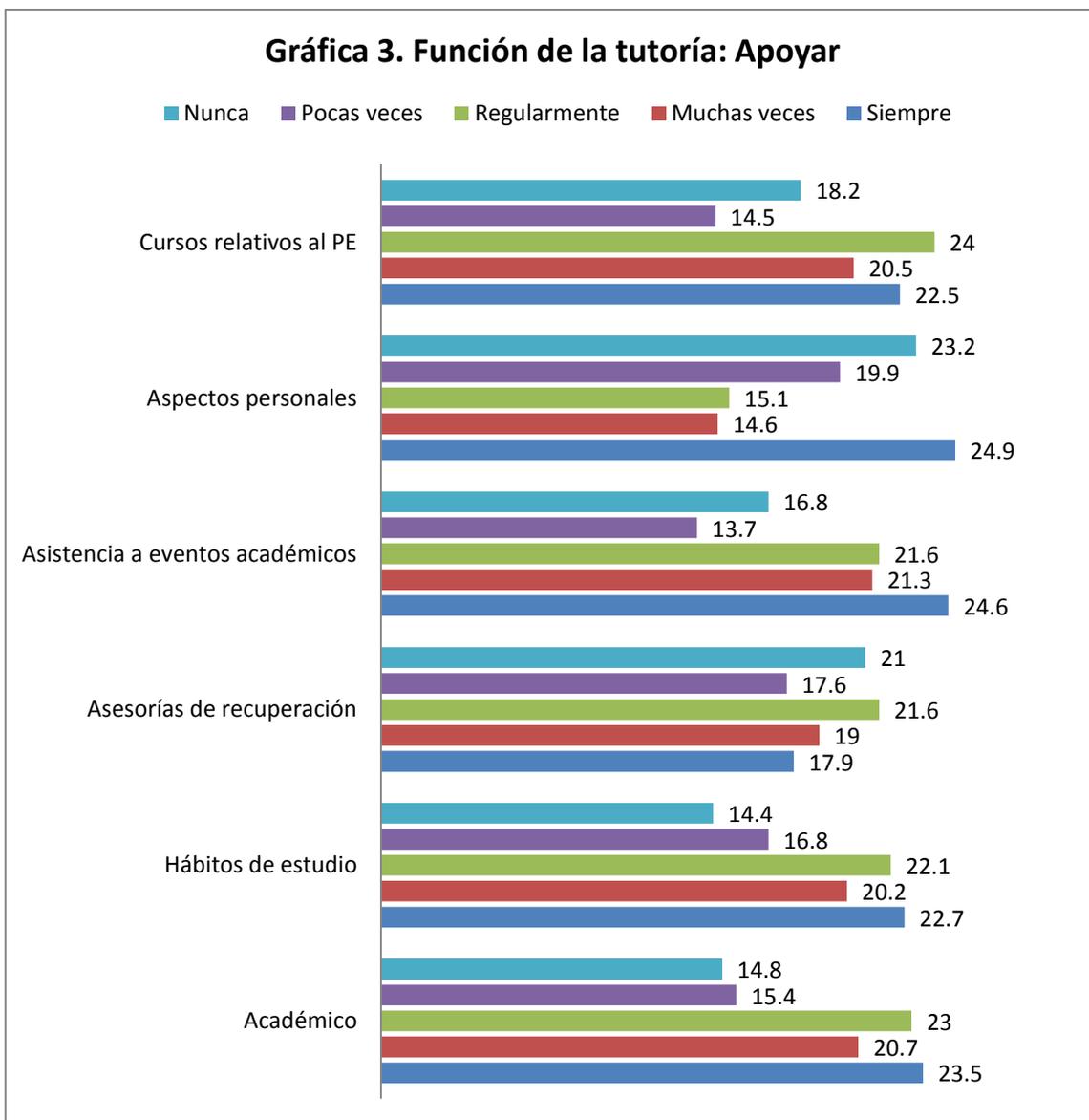


Con respecto a la función de orientar a los tutorados, se analizaron dos indicadores: orientación sobre servicios escolares y orientación sobre programas de apoyo. En el primero el resultado fue que el 20.1% siempre recibe orientación, el 20.7% muchas veces, el 19.8% regularmente, el 18.7% pocas veces y el 20.2% nunca el tutor le orienta con respecto servicios escolares como fechas y requisitos de inscripción, pagos y trámites de papelería en general. Al segundo indicador, el 22.1% siempre, el 17.1% muchas veces, el

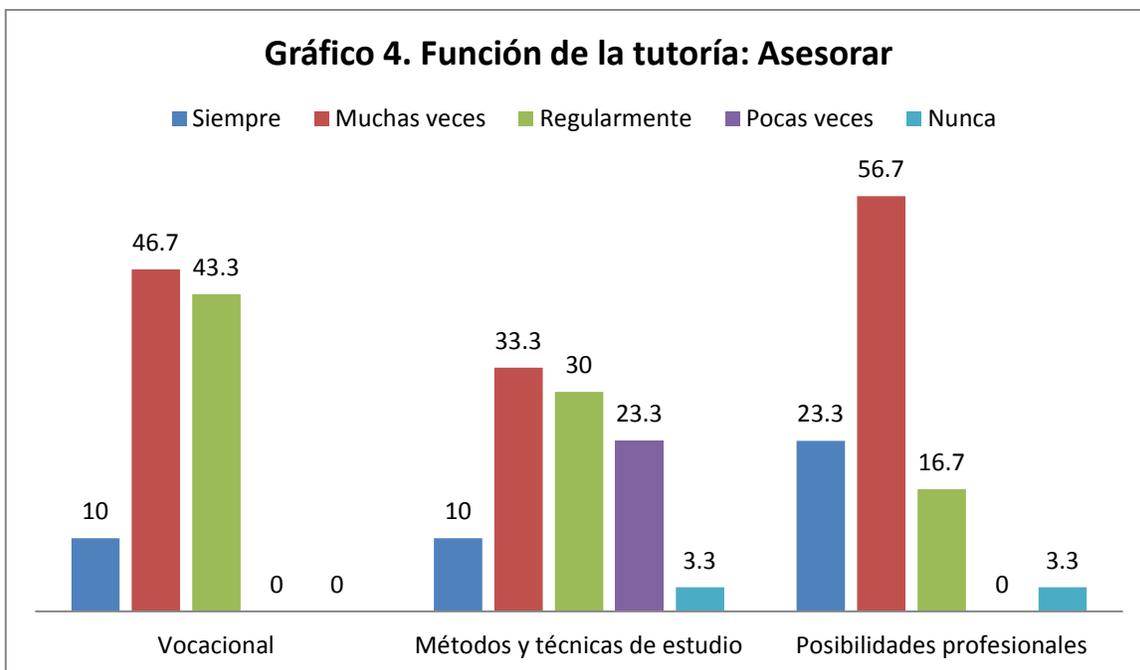
18.8% regularmente, el 17.4% pocas veces y 22.7% de los estudiantes nunca recibe orientación sobre programas de apoyo como becas, intercambios, servicio social, prácticas profesionales, bolsa de trabajo, entre otros.



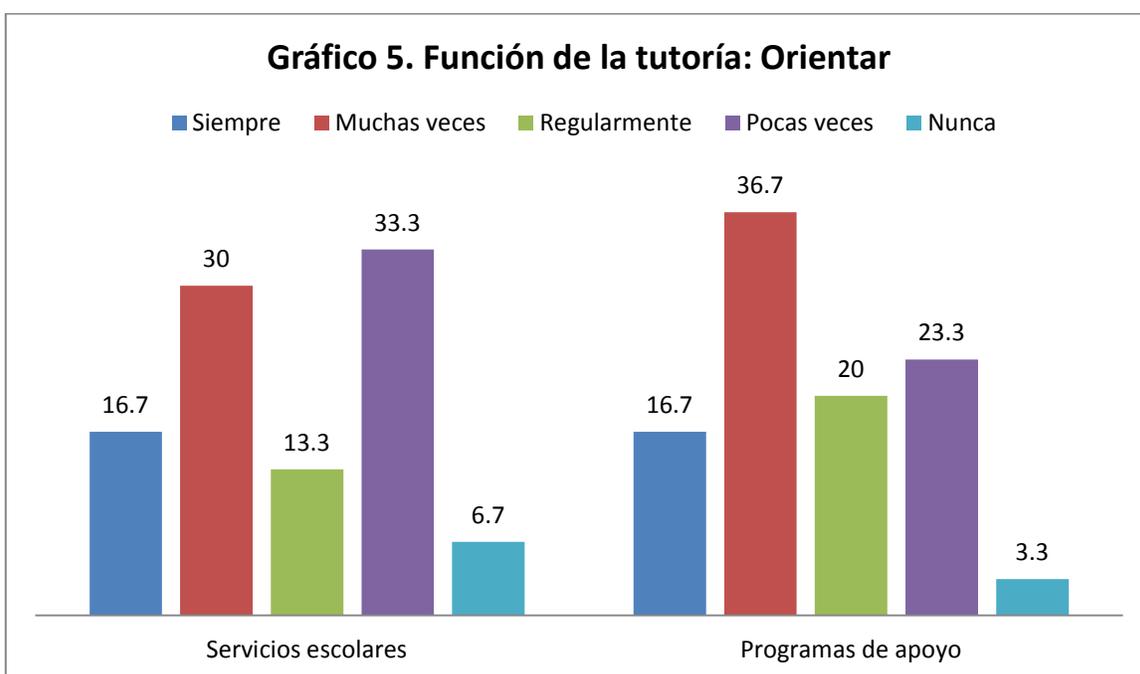
La última variable de función es la de apoyar al estudiante, y para medirla se hizo en base a seis indicadores: El tutor proporciona apoyo académico: 23.5% contestó siempre, 20.7% muchas veces, 23.0% regularmente, 15.4% pocas veces y el 14.8% nunca; el tutor apoya en mejorar hábitos de estudio: 22.7% siempre, 20.2% muchas veces, 22.1% regularmente, 16.8% pocas veces y 15.4% nunca; apoyo en asesorías de recuperación: 17.9% siempre, 19.0% muchas veces, 21.6% regularmente, 17.6% pocas veces y un 21.0% nunca; apoya invitando y permitiendo asistir a eventos académicos como congresos y simposios: 24.6% siempre, el 21.3% muchas veces, 21.6% regularmente, 13.7% pocas veces, 16.8% dijo nunca; el tutor escucha y aconseja en aspectos personales: 24.9% siempre, 14.6% muchas veces, 15.1% regularmente, 19.9% pocas veces y el 23.2% nunca; y por último, el tutor proporciona información de cursos relacionado con la carrera: 22.57% siempre, el 20.57% muchas veces, 24% regularmente, 14.57% pocas veces y el 18.29% nunca.



A continuación se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los tutores, con respecto a las mismas variables de función del programa. El 10% de los tutores dijo que siempre brinda asesoría vocacional a sus tutorados, el 46.7 muchas veces y el 43.3 regularmente. En cuanto a técnicas de estudio el 10% dijo que siempre ofrece dicha asesoría, el 33.3% muchas veces, el 30% regularmente, el 23.3% pocas veces y un 3.3 nunca. En asesoría sobre la carrera, el 23.3% dijo ofrecerla siempre, 56.7% muchas veces, el 16.7% regularmente y 3.3% nunca.



En la función de orientar sobre servicios escolares, 16.7% siempre, 30% muchas veces, 13.3% regularmente, 33.3% pocas veces, 6.7% nunca; por otro lado, el 16.7% manifiesta que siempre orienta sobre programas de apoyo, muchas veces el 36.7%, regularmente el 20%, pocas veces el 23.3% y nunca el 3.3%.



Igual que a los estudiantes, a los tutores también se les cuestionó sobre los mecanismos de apoyo que proporciona a sus tutorados, y se encontró que el 20% da apoyo académico, el 36.7% muchas veces, regularmente el 26.7% , el 13.3% pocas veces y nunca el 3.3%; en apoyo en mejorar hábitos de estudio el 10% contestó siempre, el 30% muchas veces, el 36.7% regularmente, el 16.7% pocas veces, y 6.7% nunca; pasamos a apoyo en asesorías de recuperación, el 20% dice siempre, el 13.3% muchas veces, el 20% regularmente, 33.3% pocas veces y 13.3% nunca; el 33.3% de los tutores contesta que siempre apoya a sus tutorados a asistir a eventos académicos, el 43.3 muchas veces, el 16.7 regularmente y el 6.7% pocas veces; el 43.3% de los tutores escuchan y aconsejan a sus tutorados en aspectos personales, el 26.7 muchas veces, el 20% regularmente, pocas veces el 6.7% y 3.3% nunca; por último, si los tutores ofrecen información de cursos relacionados con la carrera, el 20% contestó siempre, el 43.3% muchas veces, el 16.7% pocas veces y el 20% nunca.

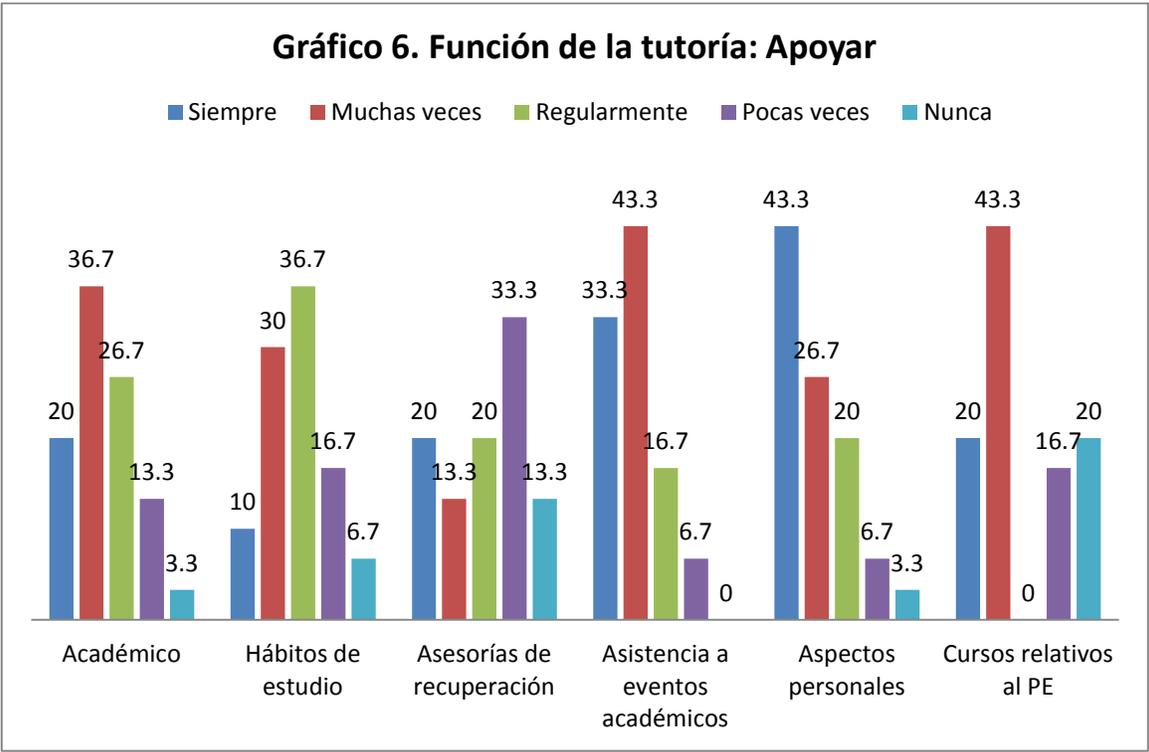


Tabla 1.- Función de la tutoría

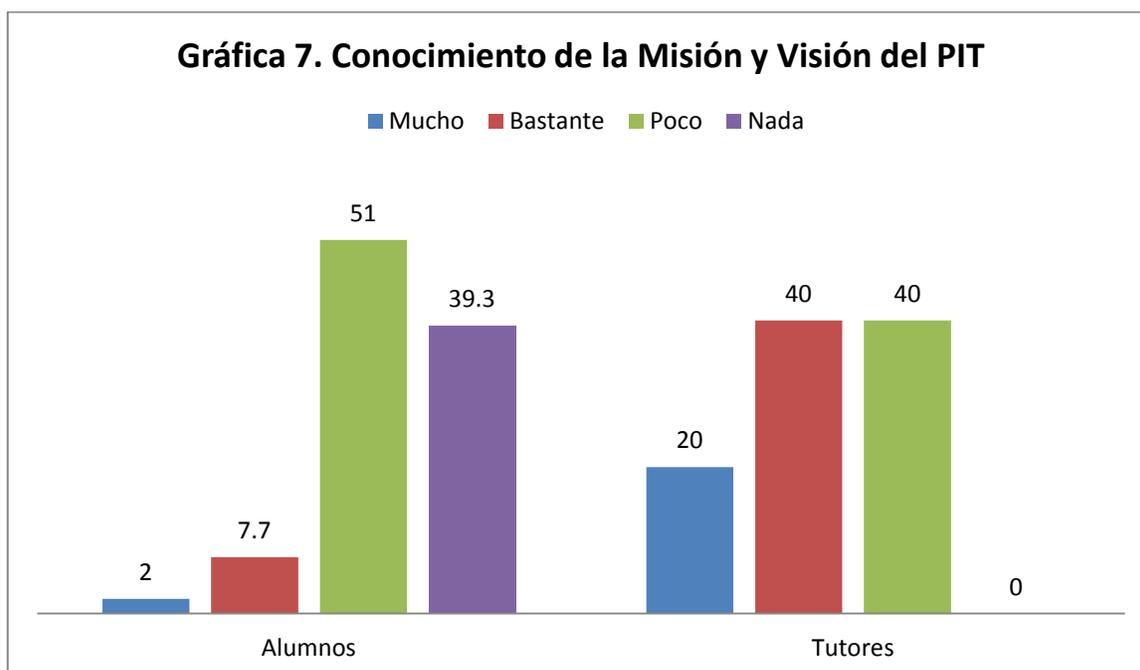
FUNCIÓN		SIEMPRE		MUCHAS VECES		REGULARMENT		POCAS VECES		NUNCA	
		AL	T	AL	T	AL	TU	AL	TU	AL	TU
ASESORIA	VOCACIONAL	24.1	10	22.1	46.7	24.1	43.3	13.2	0	14	0
	TECNICAS DE ESTUDIO	22.7	10	24.4	33.3	26.1	30	11.5	23.3	13.2	3.3
	SOBRE LA CARRERA	25.5	23.3	21.3	56.7	23	16.7	14.6	3.3	13.4	0
ORIENTACIÓN	SERVICIOS ESCOLARES	20.1	16.7	20.7	30	19.8	13.3	18.7	33.3	20.2	6.7
	PROGRAMAS DE APOYO	22.1	16.7	17.1	36.7	18.8	20	17.4	23.3	22.7	3.3
APOYO	ACADÉMICO	23.5	20	20.7	36.7	23	26.7	15.4	13.3	14.8	3.3
	HABITOS DE ESTUDIO	22.7	10	20.2	30	22.1	36.7	16.8	16.7	15.4	6.7
	ASESORIA DE RECUPERACIÓN	17.9	20	19	13.3	21.6	20	17.6	33.3	21	13.3
	CONGRESOS O SIMPOSIOS	24.6	33.3	21.3	43.3	21.6	16.7	13.7	6.7	16.8	0
	INFORMACIÓN DE CURSOS	22.57	20	20.57	43.3	24	16.7	14.57	20	18.29	0
	ASPECTOS PERSONALES	24.9	43.3	14.6	26.7	15.1	20	19.9	6.7	23.2	3.3

5.1.2 Estructura del Programa de Tutoría.

Sobre el conocimiento que tienen los estudiantes sobre la misión y visión del Programa Institucional de Tutoría de la UANL, el 2% dijo saber mucho, el 7.7% bastante, el 51% poco y el 39.3% nada; en el caso de conocer al coordinador de tutorías de la FAV, el 32% contestó si y el 68% no sabe de quién se trata; se les planteó la pregunta si conocen a su tutor, y el 69.3% dijo sí, con trato personal, el 10.4% lo conoce sólo de nombre; el 5.8% sólo físicamente y un 14.5% contestó que no, nunca lo ha visto; se les cuestionó si han tenido la oportunidad de elegir a su tutor, el 2.5% dijo siempre, 0.3% muchas veces, el 4.2% regularmente, un 7.1% pocas veces y el 85.8% nunca ha elegido su tutor.

Pasamos ahora a ver los resultados de los tutores, de igual forma se les preguntó si conocen la misión y visión del PIT de la UANL y se obtuvo que el 20% sabe mucho, el 40% bastante y otro 40% poco; por otro lado, el 100% de los tutores sí conocen al coordinador de tutoría de la FAV; el 36.7% de los tutores colabora muchas veces con la

coordinación de tutorías, el 40% algunas veces, el 13.3% pocas veces y un 10% nunca; en cuanto a su formación como tutores el 43.3% dijo si haber cursado un taller o diplomado de tutorías, y el 56.7% restante dijo no; en la actividad tutorial, el 50% dijo que siempre brinda un ambiente de confianza y empatía con sus alumnos, muchas veces el 36.7%, y el 13.3 regularmente; por último, el 3.3 de los tutores contestó que siempre lleva un registro de seguimiento a sus alumnos, el 16.7% muchas veces, regularmente el 43.3%, pocas veces el 20% y el 13.3% nunca.



Misión: EL PIT-UANL contribuye a elevar la calidad de la educación del Nivel Medio Superior y Superior, con estrategias de atención personalizada, integral, humanista y temprana al estudiante, reduciendo su riesgo de reprobación, rezago y abandono, favoreciendo su formación integral y desarrollo de competencias académicas, personales y profesionales, para su integración comprometida con su entorno laboral y social.

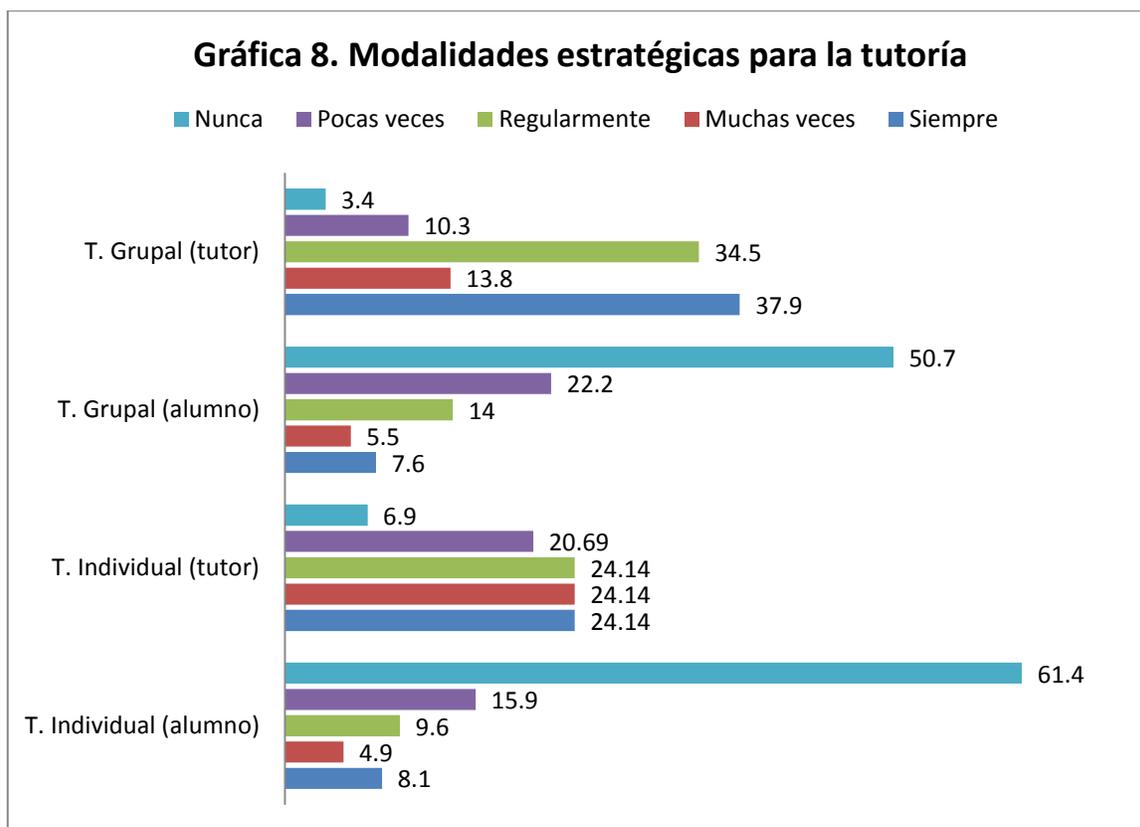
Visión: El PIT de la UANL se consolidará como uno de los programas de apoyo más eficientes en su contribución para la formación integral de los estudiantes, elevar la eficiencia terminal y la calidad educativa de la UANL.

5.1.3 Estrategias de Tutoría.

Como estrategias para llevar a cabo la tutoría se establece en dos modalidades: grupal e individual. El resultado en los estudiantes arrojó que el 8.1% siempre acude a entrevista con el tutor, el 4.9% muchas veces, el 9.6% regularmente, el 15.9% pocas veces y el 61.4

nunca ha recibido tutoría individual; en cuanto a la tutoría grupal el 7.6% siempre ha participado de esta modalidad, el 5.5 muchas veces, el 14% regularmente, un 22.2% pocas veces y el 50.7% de los alumnos nunca se ha involucrado en las actividades de tutoría grupal.

Por otro lado, el 24.14% de los tutores responde que siempre realiza entrevistas a los alumnos que requieren tutoría individual, muchas veces y regularmente otro porcentaje igual, el 20.69% pocas veces y un 6.9 nunca; respecto a la tutoría grupal el 37.9% siempre realiza actividades cada semestre, el 13.8 muchas veces, el 34.5% regularmente, el 10.3% pocas veces y nunca un 3.4%.

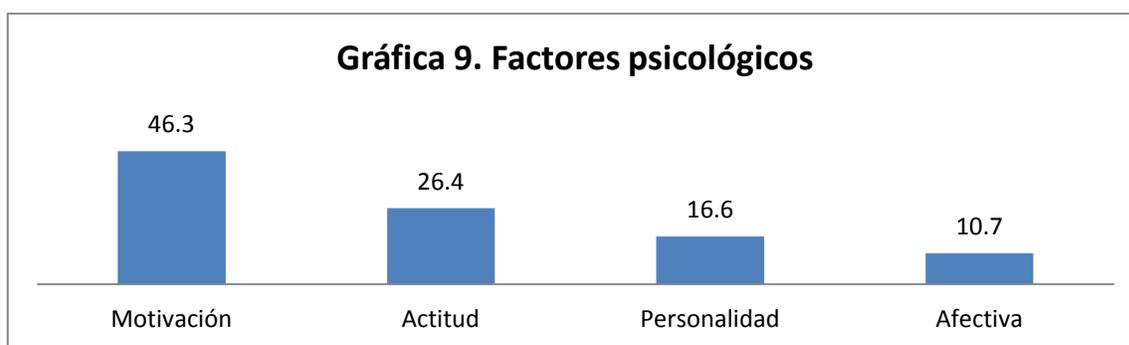


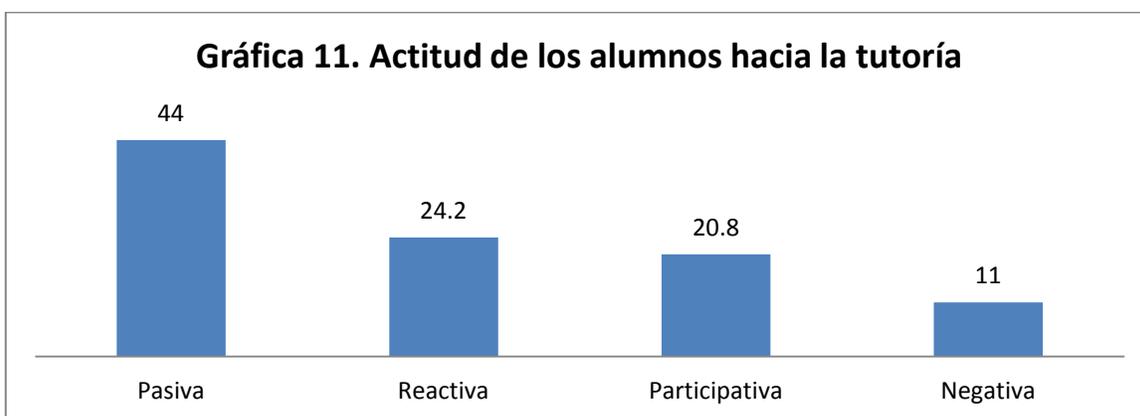
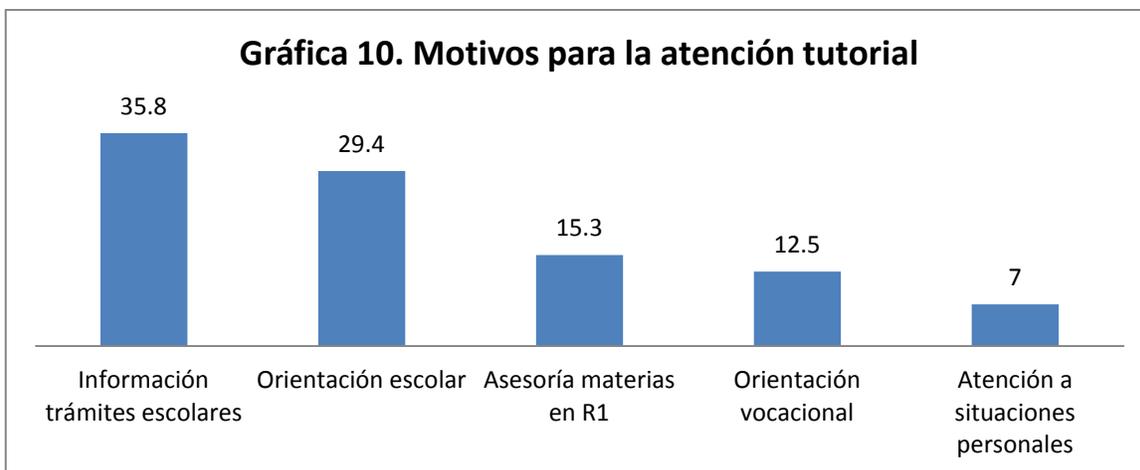
5.1.4 Factores para la atención tutorial.

Otra categoría es la de los factores que implican atención tutorial y las variables consideradas son de tipo fisiológicos, pedagógicos, sociológicos y psicológicos.

Los resultados en las encuestas de los estudiantes en la variable de fisiológicos, el cuestionamiento fue si notifican al tutor algún padecimiento de salud que interfiera con sus estudios, el 11.5 contestó siempre, el 8.9% muchas veces, el 8.3% regularmente, el 16.4 pocas veces y el 54.9% nunca entera al tutor sobre alguna enfermedad; en cuanto al dominio de métodos pedagógicos que posee el tutor, el 25.36 respondió mucho, el 32.36% bastante, el 24.78% poco, y nada el 17.49%; en el aspecto sociológico, el 22.67% indicó que sus tutores muestran interés por sus problemas académicos y personales, el 30.81% bastante, poco el 23.84 y nada el 22.67%.

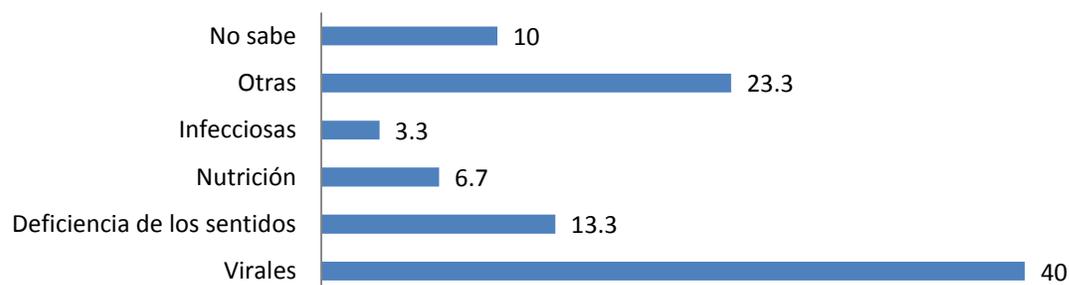
Los alumnos consideran que el factor psicológico que más interfiere en su desempeño académico es el de motivación con un 46.3%, le sigue actitud con un 26.4%, 16.6% de personalidad, y un 10.7% señaló que es afectiva; se les cuestionó cuáles son los principales motivos por los requieren tutoría, el 35.8% dijo que información de trámites escolares, orientación escolar un 29.4%, el 15.3% asesoría en materias de regularización, 12.5% orientación vocacional y un 7% atención a situaciones personales; en cuanto a la actitud que presentan ante el programa y las actividades de tutoría, se encontró que el 44% es pasiva, solo recibe información pero no cuestiona, el 24.2% dice ser reactiva ante la información proporcionada por el tutor, un 20.8% es participativa con las actividades que pone el tutor y un 11% mantiene una actitud negativa, no le interesa el programa.





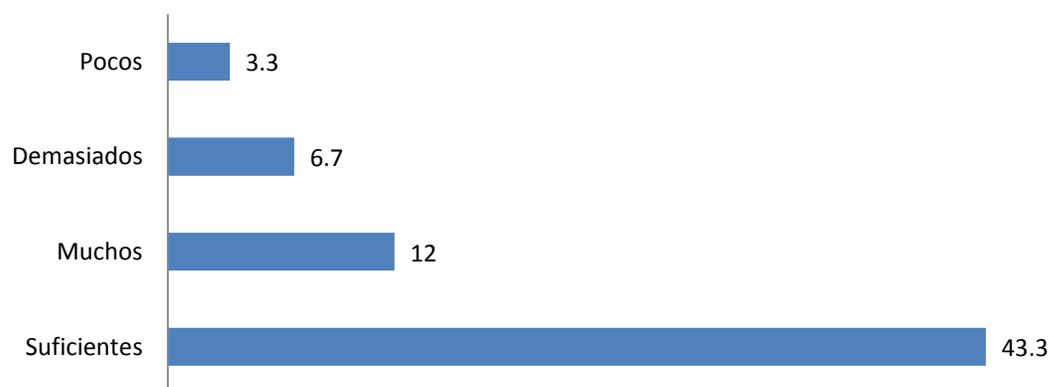
Veamos los resultados de los tutores, el 40% regularmente identifica problemas de salud en sus alumnos, muchas veces el 23.3%, pocas veces un 20%, 10% siempre y nunca el 3.3% de los docentes-tutores; el padecimiento de salud que los tutores consideran afecta a los alumnos son de tipo virales como gripa con un 40%, el 13.3% cree que es alguna deficiencia de los sentidos, el 6.7% que son de nutrición, el 3.3% de infecciosas, el 23.3% considera que son otras, y el 10% dice no saber.

Gráfica 12. Padecimientos de salud que afectan a los estudiantes

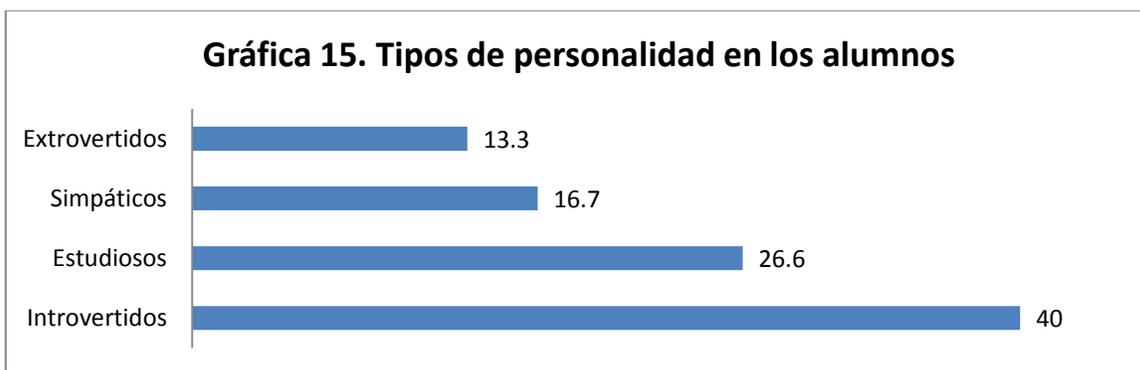
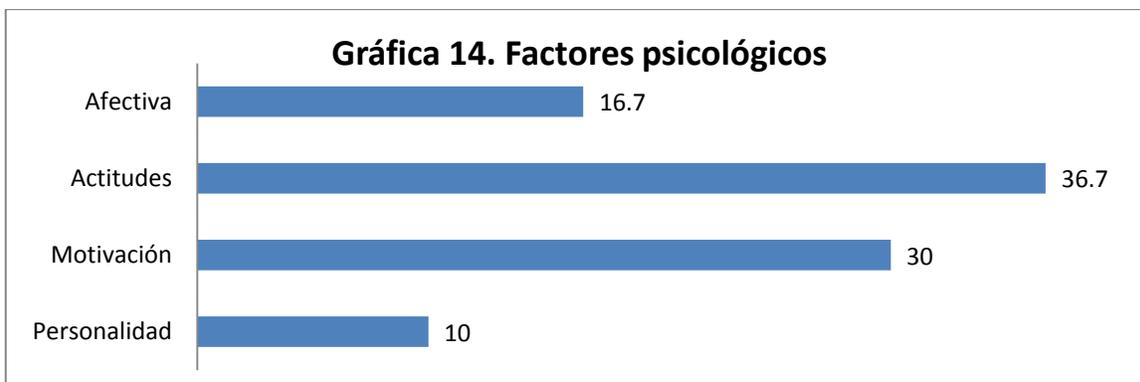


En el factor pedagógico, un indicador es la cantidad de alumnos asignados para tutoría, la respuestas son muy diversas, puesto que la mayoría de los tutores tienen dos grupos de estudiantes y el promedio es de entre 25 a 30 alumnos por grupo, también es importante mencionar que la mayor población se encuentra en los primeros semestres de cada carrera; a la cantidad de alumnos asignados el 43.3% de los tutores consideran que son suficientes, el 12% que son muchos, el 6.7% demasiados y un 3.3 que son pocos; en el mismo sentido el 23.3% de los docentes dice sentirse poco motivado como tutor, el 33.3% mucho y el 40% bastante; en cuanto a si dispone de material, equipo e infraestructura adecuada para ejercer la tutoría, el 13.3% respondió que mucho, el 30% bastante, poco el 46.7% un 6.7% nada.

Gráfica 13. Cantidad de alumnos para tutoría

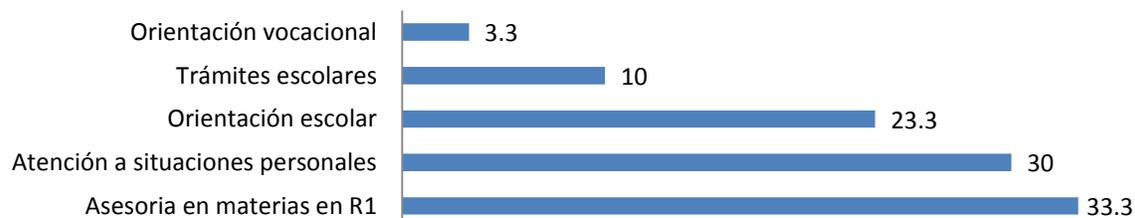


Respecto a los resultados del factor psicológico, el 36.7% de los tutores consideran que son las actitudes las que más interfiere en su desempeño escolar, un 30% cree que es motivación, el 16.7% afectiva y el 10% de personalidad; alumnos introvertidos es el tipo de personalidad que el 40% de los tutores identifican, el 26.6% dice que son estudiosos, un 16.7% simpático y extrovertido un 13.3%.



Se obtuvo que el motivo que los estudiantes tienen para solicitar tutoría es asesoría en materias de regularización con un 33.3% de respuestas, casi otro tanto, el 30.0% es atención a situaciones personales, un 23.3% orientación escolar, el 10% es para información de trámites escolares y solo un 3.3% orientación vocacional; la actitud que los alumnos presentan en la tutoría según el 33.3% dice que es participativa con las actividades que se exponen y otro 33.3% dice que es pasiva pues solo recibe información pero no cuestiona, el 20% que es reactiva ante la información que se proporciona, el 6.7% dice que la actitud es negativa ya que no le interesa recibir información y un 3.3% señala que son otras.

Gráfica 16. Motivos de los estudiantes para solicitar tutoría



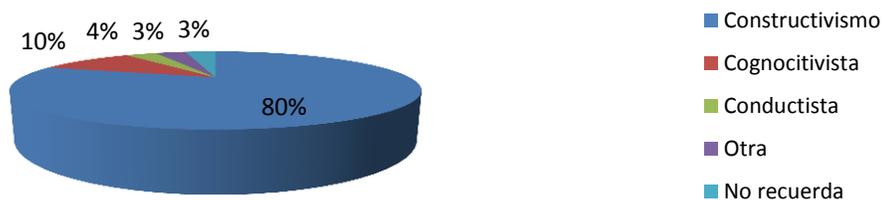
Gráfica 17. Actitud que presentan los alumnos en tutoría



5.1.5 Aprendizaje, parte funcional de tutoría.

La última categoría para medir el enfoque funcionalista estructural del programa es el aprendizaje, y solo se les planteó a los tutores como actores fundamentales en el sistema educativo, la pregunta expresa fue cuál es el método de enseñanza-aprendizaje que aplica entre sus estudiantes de tutoría, los resultados obtenidos son: el 80% aplica el constructivismo, el 10% el método cognocitivista, y el resto con el 3.3% cada uno, el conductista, otra y no recuerda.

Gráfica 18. Método de enseñanza-aprendizaje usado por los tutores

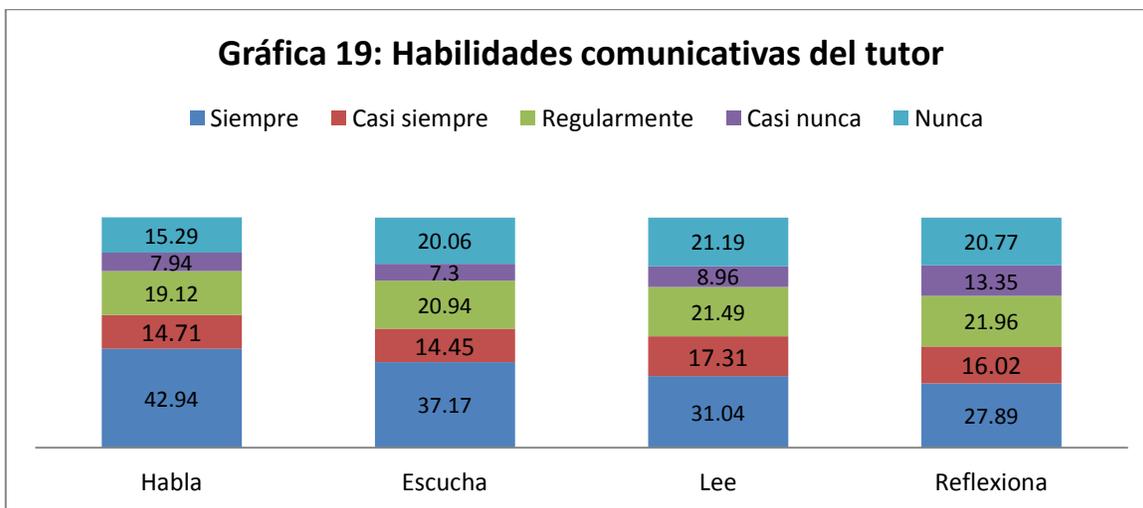


5.2 El Proceso de Comunicación en la tutoría.

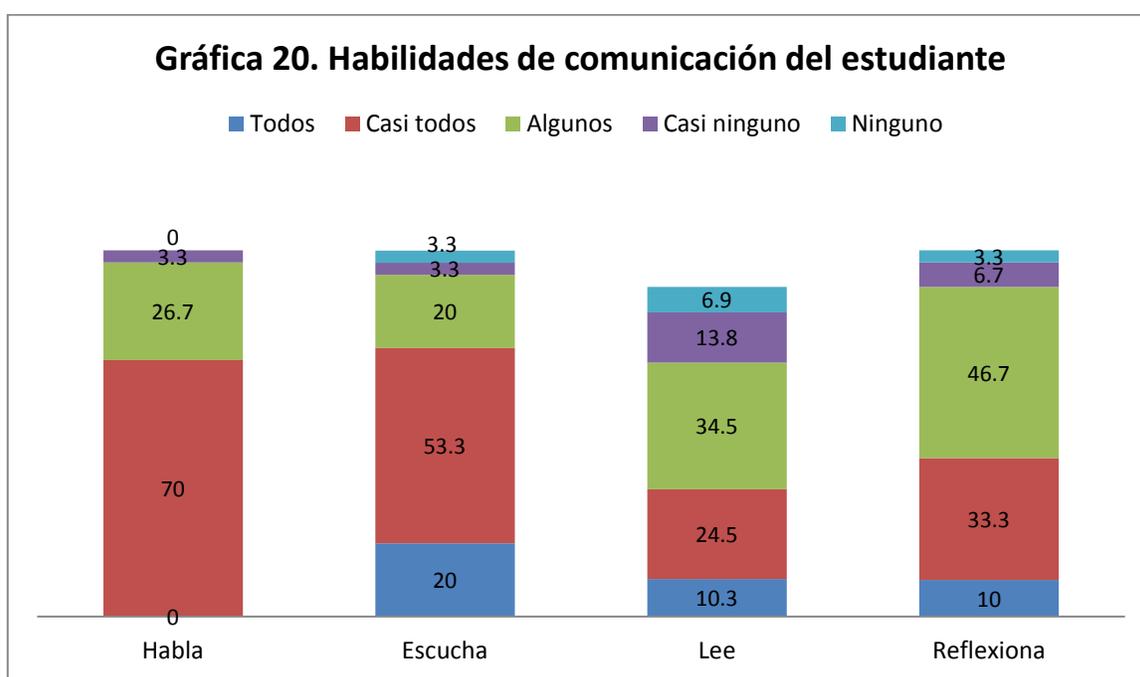
Para saber cómo se establece la comunicación entre tutor y tutorados, se planteó el objetivo de analizar el proceso de comunicación en la tutoría, el cual se basó en el modelo de David K. Berlo que refiere que toda comunicación humana tiene una fuente, un mensaje que se envía por un canal al receptor y que la fuente necesita un codificador y el receptor un decodificador. Berlo habla de los factores que aumentan la fidelidad de la comunicación a partir de la fuente y esto es, sus habilidades comunicativas (hablar, escribir, leer, escuchar y reflexionar), sus actitudes, el nivel de conocimiento y el lugar que ocupa en el sistema socio-cultural.

5.2.1 Habilidades de comunicación.

Los resultados obtenidos en las encuestas aplicados a los estudiantes se encontró que el 42.94% dice que el tutor habla con claridad, el 19.12% regularmente, 14.71% casi siempre, el 7.94% casi nunca y el 15.29% nunca; en cuanto a la habilidad de escuchar atentamente, el 37.17% de los alumnos contestó la opción siempre, el 14.45% casi siempre, el 20.94% regularmente, casi nunca el 7.37% y un 20.06% nunca; el 31.04% respondió que el tutor siempre lee sus mensajes, casi siempre el 17.31%, regularmente el 21.49%, un 8.96% casi siempre y nunca el 21.19% de los encuestados; y si el tutor ayuda a reflexionar el 27.89% dijo siempre, el 16.02% casi siempre, el 21.96% regularmente, el 13.35% casi nunca y nunca el 20.77% de los alumnos.



En contraparte, el 70% de los tutores dicen que casi todos los alumnos hablan con claridad, el 26.7% algunos y el 3.3% casi ninguno; el 20% de los maestros señalan que todos los alumnos escuchan atentamente, casi todos el 53.3%, algunos y todos el 20% y un 3.3% casi ninguno y ninguno; respecto a si leen los mensaje se obtuvo el mismo porcentaje de 34.5% en casi todo y algunos, un 10.3% todos, el 13.8% casi ninguno y ninguno el 6.9%; y por último, el 10% de los tutores consideran que todos sus alumnos reflexionan sobre sus condiciones escolares, un 33.3% casi todos, el 46.7% contestó algunos, el 6.7% casi ninguno y el 3.3% ninguno.



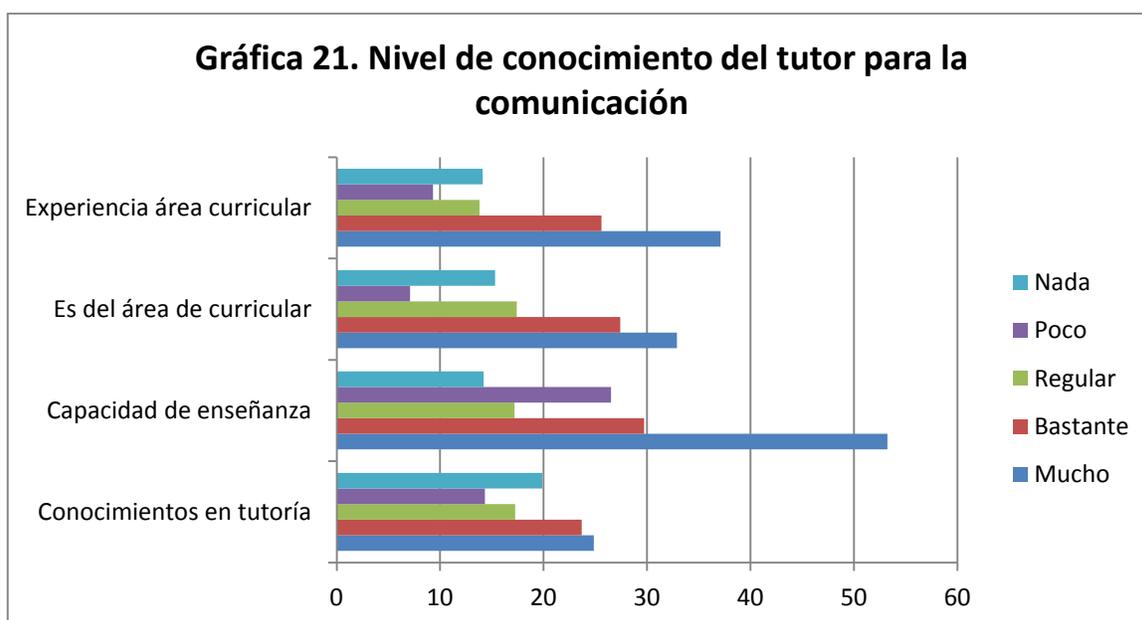
5.2.2 Cambio de actitud en el proceso de comunicación en la tutoría.

El establecimiento de un modo de comunicación ha permitido el cambio de actitud entre los estudiantes: hacía sí mismo, hacia el tutor y hacia el programa. En el primer caso 12.85% contestó que mucho, el 15% bastante, el 26.47% permanece igual, el 15.59% poco y en nada el 30.29%, en el segundo caso, el 15.88% ha cambiado mucho su actitud hacia el tutor, el 17.35% bastante, el 26.47% sigue igual, el 12.65% poco, el 27.65 nada, con respecto a la actitud hacia el programa cambió en mucho para el 12.39% de los alumnos, el 17.7% bastante, 23.6% es igual, un 16.22% poco y el 30.09% nada.

Para los tutores el cambio de actitud para sí mismo, es de mucho para el 14.8%, bastante el 40.7%, para el 33.3.% permanece igual, en poco 3.7% y nada el 7.4%; actitud hacia el programa de tutoría es en mucho para el 13.8%, bastante el 37.9%, igual para el 31%, poco para el 10.3% y el 6.9% dice en nada; el cambio de actitud hacia los alumnos ha sido mucho para el 13.8%, bastante el 44.8%, es igual para el 27.6%, y poco y nada en 6.9% en ambas medidas.

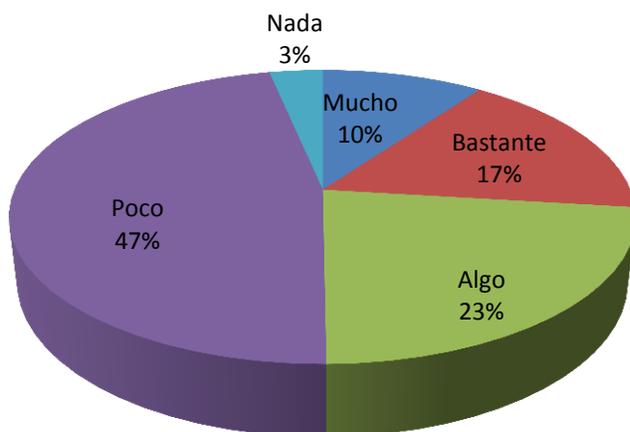
5.2.3 Nivel de conocimiento en la comunicación.

El 26.25% de los alumnos responde que su tutor demuestra en mucho tener conocimientos en tutoría, el 24.19 dice que tiene bastante, un 21.83% regular, poco un 10.62% y nada el 17.11%; sobre capacidad para impartir actividades de enseñanza, el 53.23% dijo mucho, el 29.7% dice bastante, regular el 17.2%, poco el 26.5% y un 14.2% dice nada es lo que demuestra el tutor; se les cuestionó a los estudiantes si el tutor es de la misma área de conocimientos de su formación curricular, el 32.9% coincide en mucho, el 27.4% bastante, es regular dijo el 17.4%, un 7.1% en poco y el 15.3% dice que en nada; por último, el 37.1% dice que el tutor tiene mucha experiencia en el área de su formación curricular, un 25.6% dice que tiene bastante, el 13.8% respondió regular, el 9.3% dijo que poco y el 14.1% señaló nada.

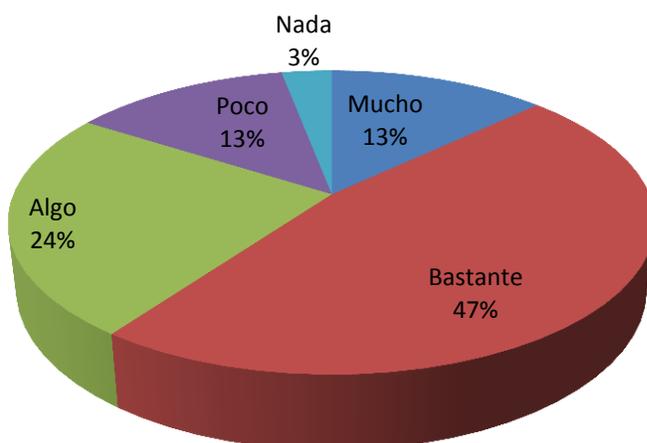


A los tutores se les cuestionó si conocen las herramientas del Módulo de tutorías en SIASE, la cual permite al tutor establecer comunicación vía online con los tutorados, el resultado es el 10% dijo que mucho, el 16.7% bastante, 46.7% dijo algo, poco el 23.3% y 3.3% nada; otro cuestionamiento fue si conocen el objetivo del Día del Tutorado, actividad que se realiza una vez en al semestre, el 13.3% dijo mucho, bastante el 46.7%, un 23.3% algo, poco el 13.3% y nada el 3.3% de los docentes encuestados.

Gráfica 22: Módulo de tutoría en SIASE



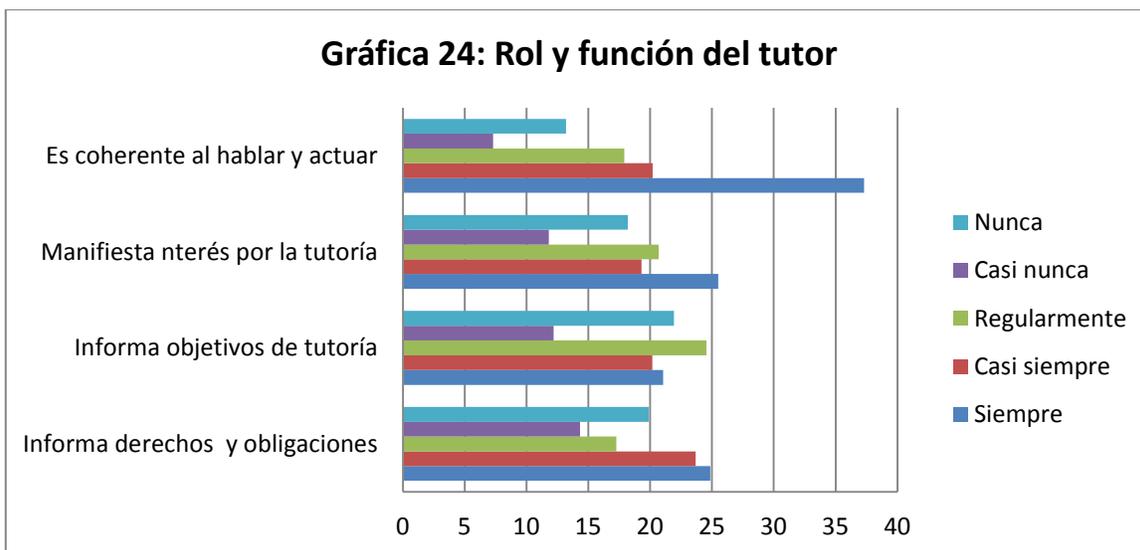
Gráfica 23: Día del tutorado



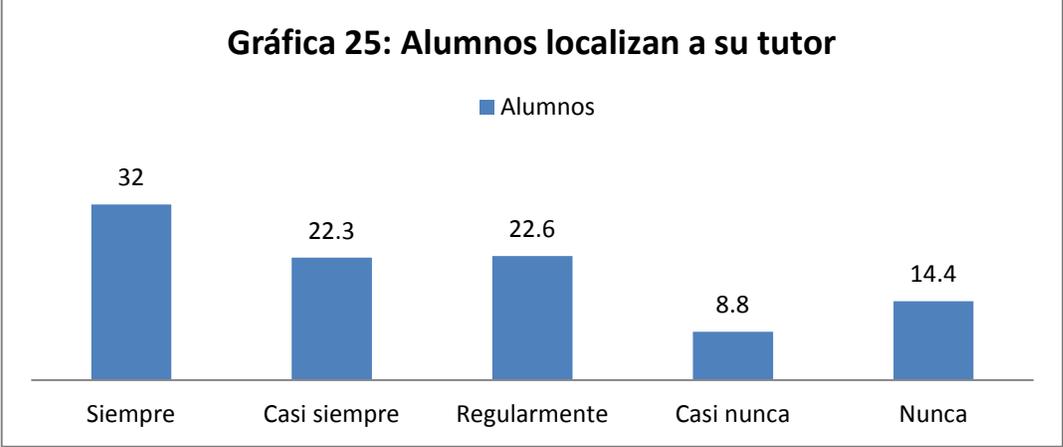
5.2.4 Comunicación en el sistema socio-cultural.

Berlo refiere como factor para la comunicación el sistema social en el que opera la fuente. Conocer su ubicación, cuáles son los roles que desempeña, qué funciones debe llenar, cuál es el prestigio que ella o las demás personas le atribuyen. Conocer el contexto cultural en el cual se comunica, sus creencias culturales y sus valores dominantes, las formas de conducta que son aceptables por su cultura y sus expectativas y las que otros tienen con respecto a ella.

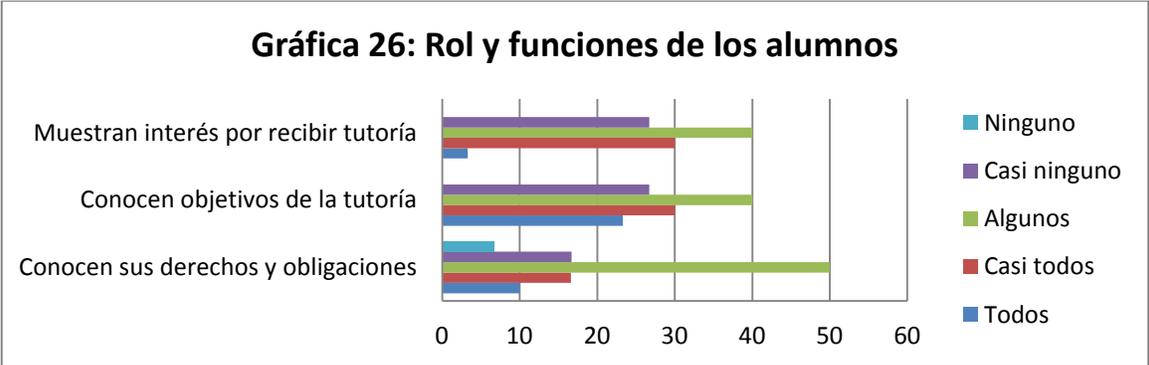
En este caso la fuente-encodificadora es el tutor, para analizar este factor se les preguntó a los estudiantes si se les informa cuáles son sus derechos y obligaciones como estudiantes en la FAV, el 24.85% dice que siempre, el 23.68% casi siempre, el 17.25% regularmente, el 14.33% casi nunca y nunca el 19.88%; por otra parte, el 21.05% responde que el tutor siempre les informa la función y objetivos de la tutoría, el 20.18% casi siempre, regularmente el 24.56%, 12.18% casi nunca y nunca el 21.93%; en cuanto a si el tutor manifiesta interés y preocupación por orientar, apoyar o asesorar, el 25.5% dijo que siempre, el 19.3% casi siempre, 20.7% regularmente, casi nunca un 11.8% y nunca el 18.2%; el 37.3% de los estudiantes dijo que siempre su tutor es coherente con su forma de hablar y de actuar, casi siempre el 20.2%, regularmente el 17.9%, el 7.3% casi nunca y un 13.2% nunca.



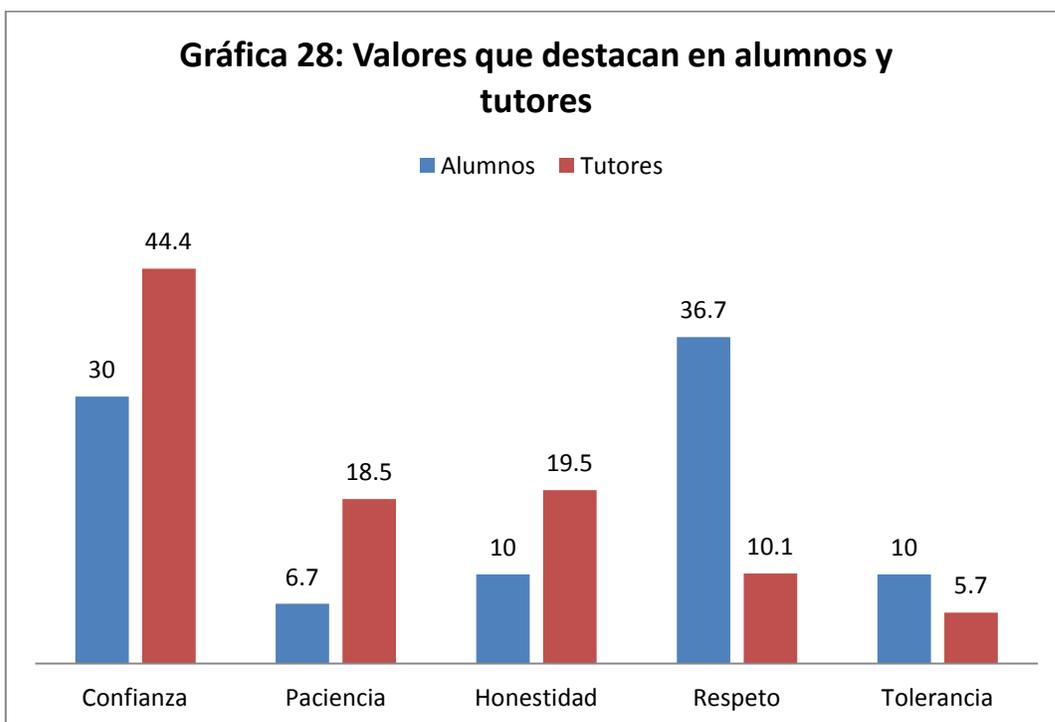
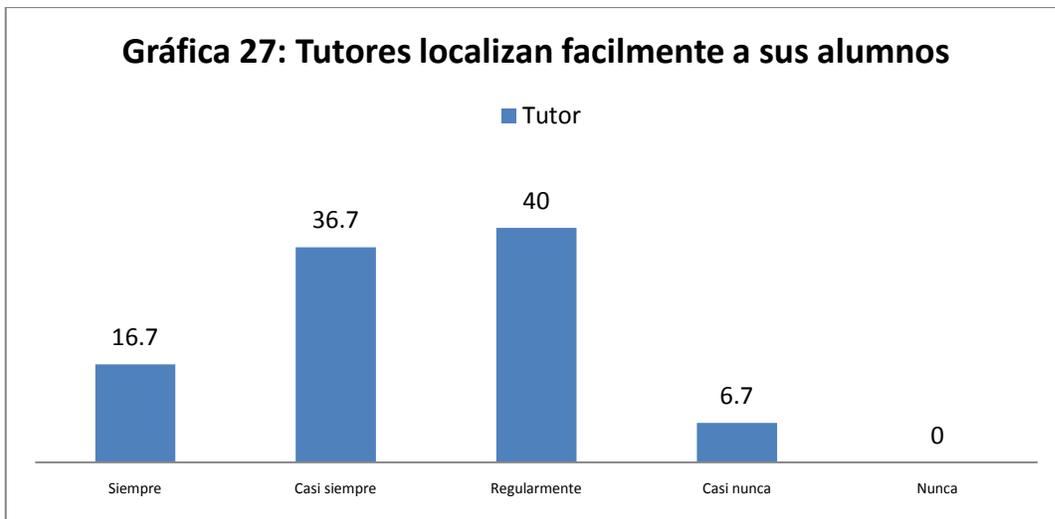
Se les cuestionó si es fácil localizar a su tutor, siempre contestó el 32%, casi siempre el 22.3%, 22.6% regularmente, el 8.8 casi siempre y nunca el 14.4% de los alumnos encuestados; el valor que más destaca de los tutores es la confianza según el 44.4% de los alumnos, el 19.5% dice que es la honestidad, un 18.5% que la paciencia, el 10.1% señala el respeto, la tolerancia un 5.7% y un 1.7% responde que todos los valores tienen los tutores.



Los resultados obtenidos en los tutores son los siguientes: el 10% dice que sus tutorados conocen sus derechos y obligaciones como estudiantes de la FAV, el 16.6% señala casi todos, algunos el 50%, casi ninguno el 16.7% y ninguno el 6.7%; sobre si están informados de las funciones y objetivos de la tutoría, el 23.3% respondió que todos sus tutorados lo están, casi todos el 30%, el 40% dijo que algunos, y 26.7% casi ninguno contestó; el 3.3% de los tutores responde que todos los alumnos manifiestan interés por recibir tutoría, el 30% casi todos, algunos el 40% y casi ninguno el 26.7%; respecto a si los alumnos son coherentes en su hablar y actuar, el 6.7% contestó siempre, 33.3% casi siempre, regularmente el 50% y un 10% casi nunca.



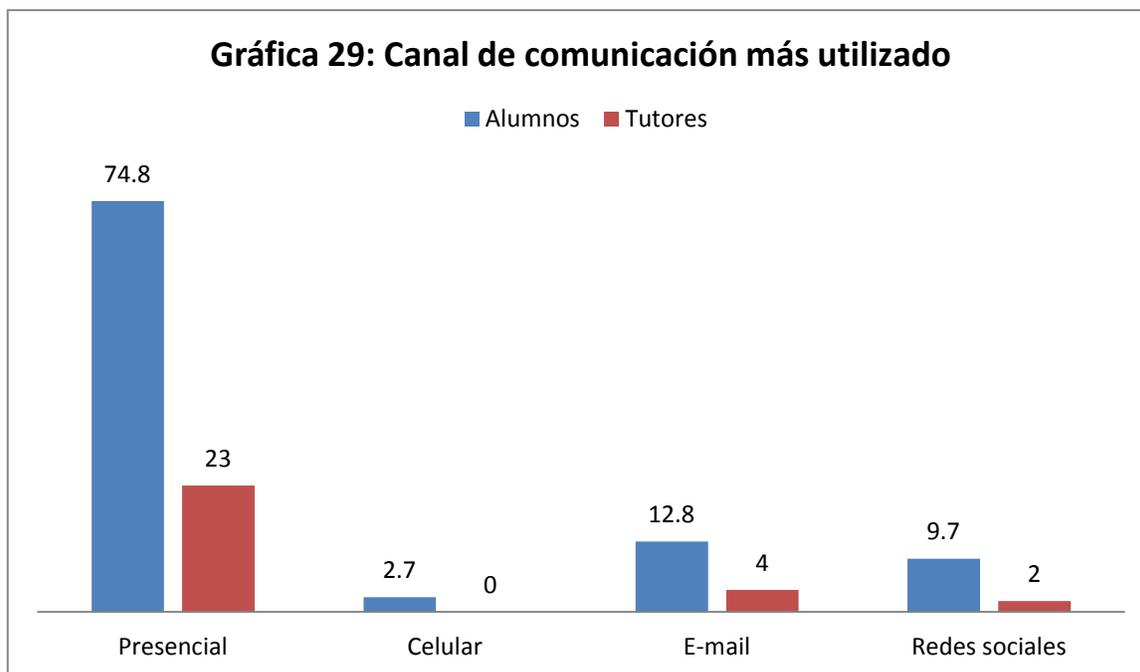
El 16.7% de los tutores responde que siempre es fácil localizar a sus alumnos asignados, el 36.7% casi siempre, 40% regularmente, casi nunca el 6.7%; respeto es el valor que más destacan en los estudiantes según el 36.7% de los tutores, le sigue confianza por el 30% de las respuestas, tolerancia y honestidad ambas con el 10% y el 6.7% dijo que es la paciencia.



5.2.5 Canal de la comunicación en tutoría.

Ahora se analizará los resultados que tiene que ver con el medio de transmitir el mensaje, en este caso la tutoría. El 61% de los alumnos dicen que se enteraron por el mismo tutor de su tutor asignado, el 17.5% por el cartel que informa los tutores asignados por grupo y por semestre, un 12.9% fueron los mismos compañeros y el 8.6% mencionó otros formas; el medio por el contacta a sus tutores es de manera presencial, de acuerdo con el 74.8% de las respuestas, 12.8% contacta por correo electrónico, el 9.7% en redes sociales y un 2.7% por teléfono celular.

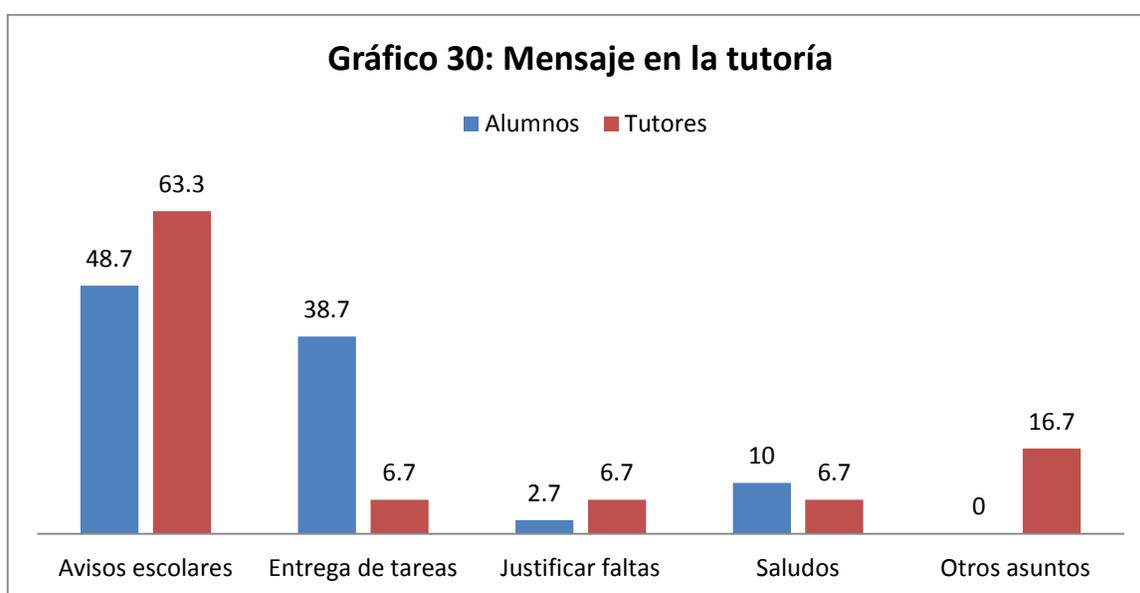
En cambio, el 83.3% de los tutores se enteró por medio de la carta de asignación cuál era el grupo para impartir tutoría, 16.7% a través de la coordinadora de tutorías de la FAV; el medio para contactar a sus alumnos es el presencial con 76.7% de respuestas, por e-mail un 13.3% y el 6.7% por redes sociales.



5.2.6 El mensaje de tutoría en la comunicación.

En este apartado se cuestionó sobre los asuntos que tratan en la tutoría, tanto estudiantes como tutores, el resultado en los primeros es el 48.7% para avisos escolares, el 38.7% para entrega de tareas, justificar faltas el 2.7% y un 10% para saludar al tutor.

En los segundos, el 63.3% también es para avisos escolares; entrega de tareas, justificar faltas y saludarlo obtuvieron el mismo porcentaje de 6.7% y un 16.7% otro tipo de asuntos.



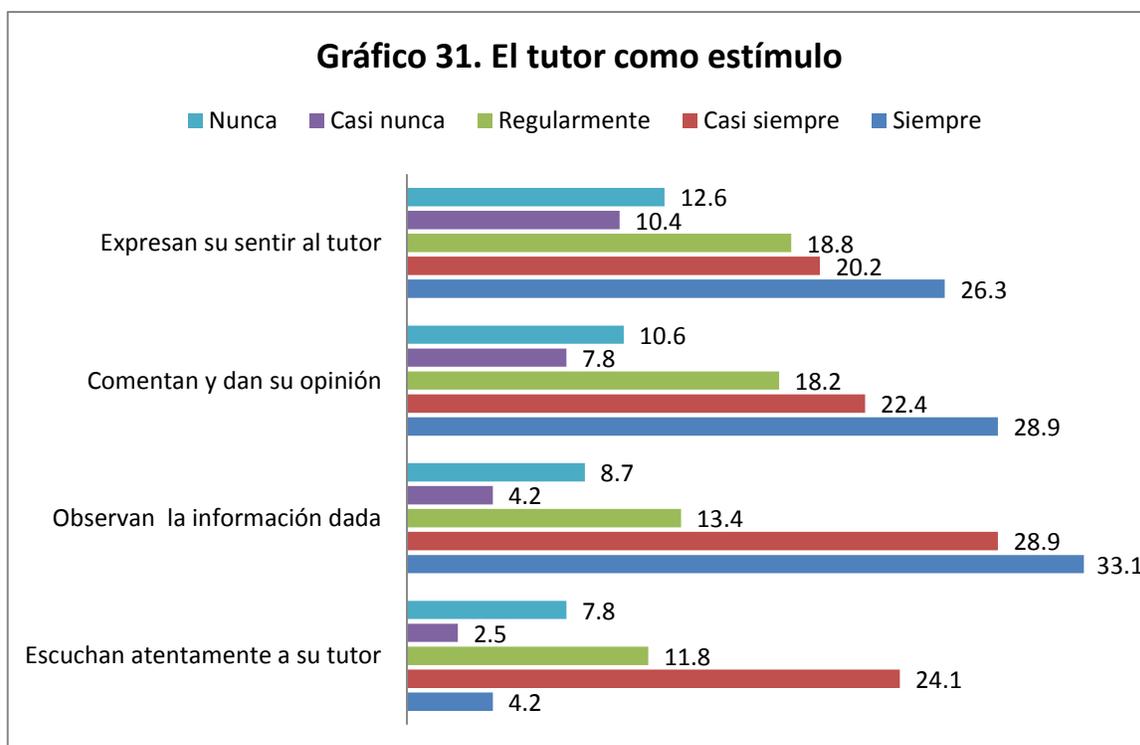
5.3 El proceso de aprendizaje en la tutoría.

¿Cuáles son los estímulos necesarios que utiliza el tutor para lograr el aprendizaje de sus tutorados? El objetivo en esta categoría es describir el proceso de aprendizaje en la tutoría. Retomando a David K. Berlo que refiere: El *aprendizaje* es el cambio que se produce en las relaciones estables entre a) un estímulo percibido por el organismo de cada individuo y b) la respuesta dada por el organismo, ya sea en forma encubierta o manifiesta. El aprendizaje no es generalmente un proceso que se produzca con un solo ensayo. De manera gradual, a medida que recibimos el mismo estímulo una y otra vez, a medida que damos la misma respuesta al estímulo y observamos iguales consecuencias que nos

recompensan, se desarrolla una relación estímulo-respuesta. Adquirimos el hábito de responder en determinada forma a un determinado estímulo.

5.3.1 Estimulo como elemento para el aprendizaje en la tutoría.

Un estímulo es todo aquello que una persona puede recibir a través de los sentidos, así se les cuestionó a los estudiantes si en la acción tutorial, escuchan atentamente a su tutor, observan detenidamente la información dada por el tutor, comentan libremente su opinión y si expresan libremente su sentir. A la primera cuestión el 4.2% respondió siempre, el 24.1% casi siempre, un 11.8% regularmente, el 2.5% casi nunca y nunca el 7.8% escucha lo que su tutor dice; el 33.1% siempre observa la información, el 28.9% casi siempre, regularmente el 13.4%, casi nunca el 4.2%, el 8.7% nunca; en cuanto a dar su opinión, el 28.9% lo hace siempre, el 22.4% casi siempre, el 18.2% regularmente, el 7.8% casi nunca, y un 10.6% nunca; el 26.3% expresa siempre su sentir, el 20.2% casi siempre, el 18.8% lo hace regularmente, casi nunca el 10.4% y el 12.6% nunca.

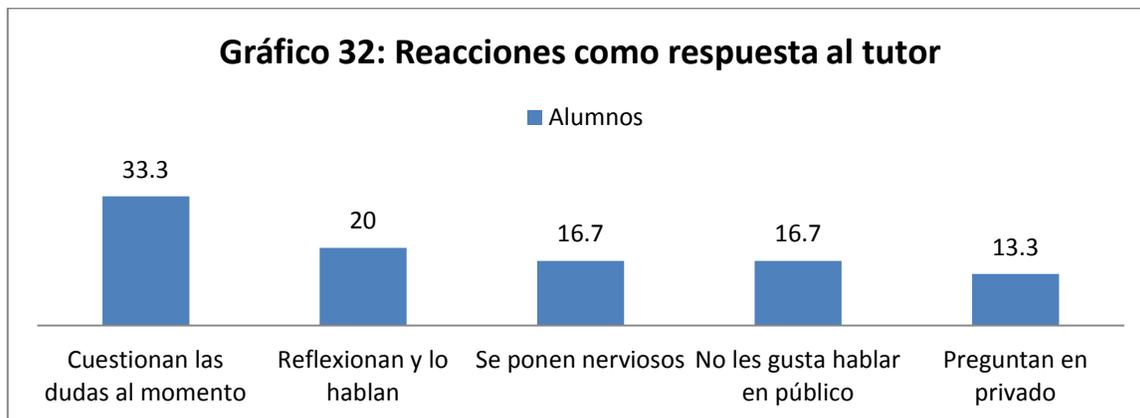


El resultado en los tutores es como sigue: los alumnos siempre escuchan atentamente según el 23.3% de los docentes, casi siempre el 43.3%, regularmente el 30% y casi nunca el 3.3%; en cuanto a si observan la información que proporcionan a sus tutorados, el 16.7% dijo siempre, casi siempre el 53.3%, el 23.3% regularmente y casi nunca el 6.7%; con el 33.3% de respuesta en siempre y casi siempre los tutorados comentan libremente, el 26.7 lo hace regularmente y un 6.7 casi nunca; por último, los tutores dicen que los alumnos expresan su sentir, siempre el 26.7%, casi siempre el 36.7%, regularmente el 30% y el 6.7% nunca.

5.3.2 Respuesta en el proceso de aprendizaje en tutoría.

Una respuesta es la reacción del organismo del individuo a un estímulo, la conducta producida por éste; en este sentido se cuestionó por el comportamiento de los alumnos en las acciones tutoriales llevadas a cabo por el docente. El 41.6% de los estudiantes reflexionan y hablar sobre las actividades, el 26.4% cuestiona las dudas al momento, el 18.5% prefiere preguntar en privado, el 9.6% dice que no le gusta hablar en público y el 4% quiere hablar pero se pone nervioso.

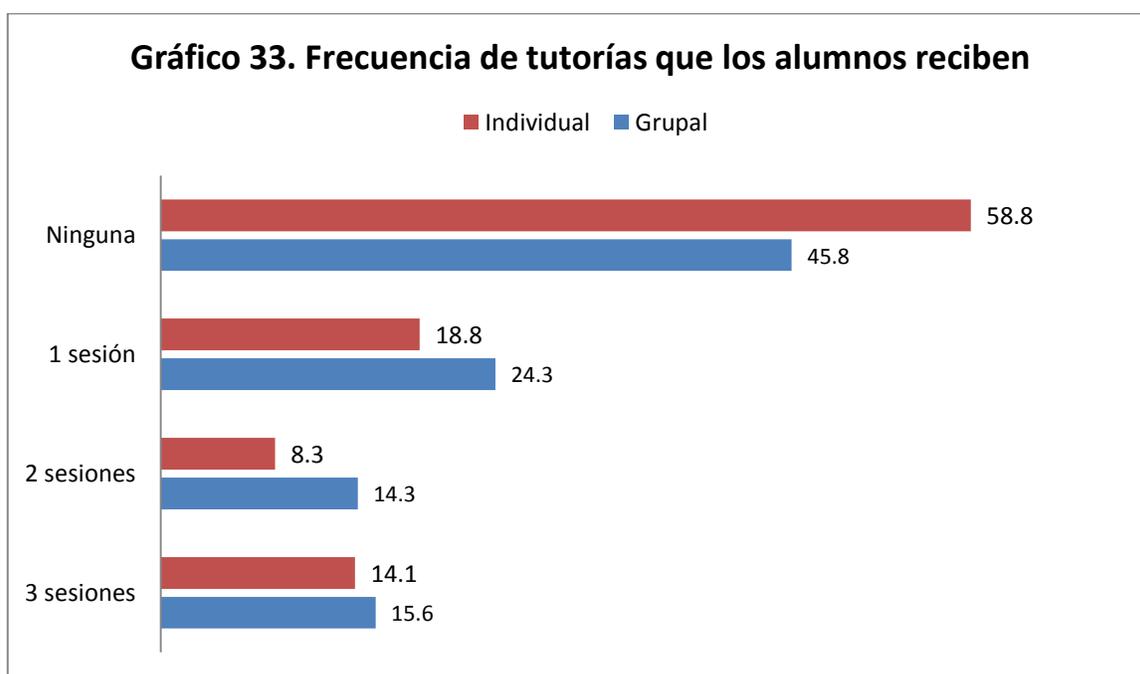
Se les planteó igual a los tutores y se obtuvo que el 33.3% dice que los alumnos cuestionan las dudas al momento, el 20% responde que reflexionan y lo hablan, el 16.7% dice que los estudiantes quieren hablar pero se ponen nerviosos y otro tanto que no les gusta hablar en público, el 13.3% que prefieren preguntar en privado.



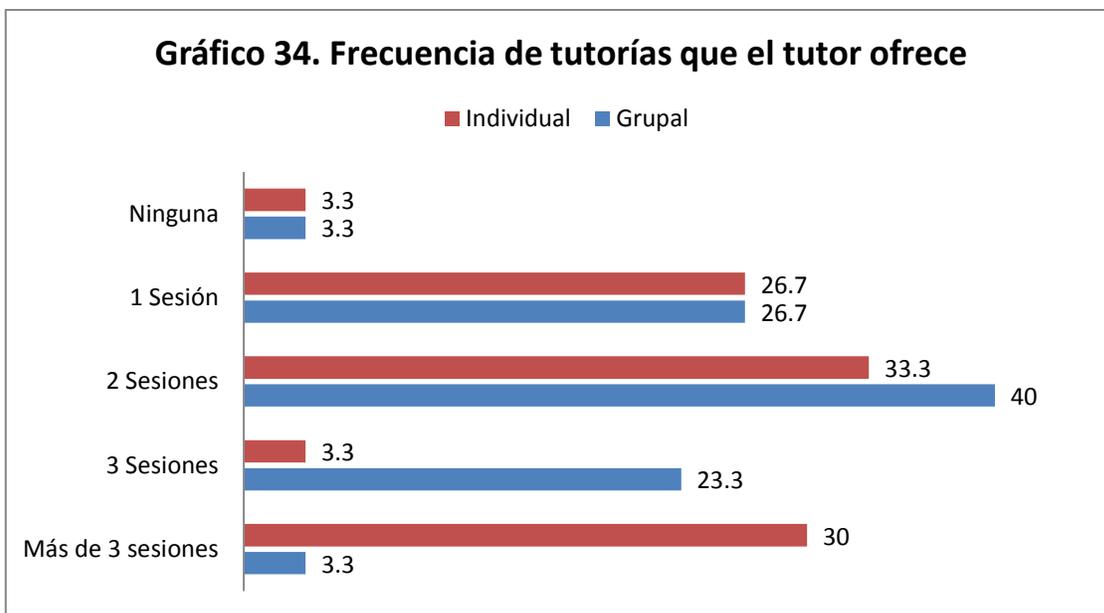
5.3.3 Hábitos para lograr el aprendizaje en la tutoría.

El aprendizaje no se produce hasta que la respuesta se hace habitual, hasta que es repetida cada vez que se presenta el estímulo. Para esto, el indicador es la frecuencia con que se practica la tutoría. Tanto estudiantes como tutores respondieron a la cantidad de sesiones que reciben y dan de tutoría grupal e individual.

El 15.6% de los alumnos dice que su tutor les ofrece 3 sesiones de tutoría grupal al semestre, el 14.3% responde a 2 sesiones, el 24.3% solo una sesión y el 45.8% ninguna sesión. Respecto a la tutoría individual, el 14.1 contesta a 3 sesiones, el 8.3% dos sesiones, el 18.8% una sesión y ninguna el 58.8% de los encuestados.



Por otra parte, el 23.3% de los tutores dice que ofrece 3 sesiones de tutoría la semestre a su grupo asignado, el 40% proporciona 2 sesiones, el 26.7% una sesión grupal, ninguna y más de 3 sesiones, ambas con un 3.3%; en la tutoría individual solo el 3.3% ofrece 3 sesiones, el 33.3% dos sesiones, una sesión el 26.7%, ninguna un 3.3% y más de 3 sesiones el 30% de los tutores.



5.3.4 Feedback para tutoría.

Para que se produzca el aprendizaje, el organismo a menudo tiene que percibir un estímulo, interpretarlo y responder a él (feedback). ¿Cuál es la utilidad, los beneficios y las implicaciones para los actores principales de la tutoría? Los resultados en los estudiantes fueron que el 27.5% considera muy útil la información proporcionada por el tutor, el 34.5% que es útil, el 12.3% piensa que es poco útil y nada útil el 14.8%; los beneficios que ha obtenido a partir de la información recibida en tutoría es mucho para el 25.5%, bastante para el 27.5%, poco al 22.4% y nada para el 14% de los alumnos; las implicaciones que tienen al acudir a tutoría son tiempo para el 34.7%, constancia al 16.5%, para el 15.1 es dedicación, el 7.3% dice que estudio, y un 11.2% la asistencia.

El 36.7% de los tutores consideran que es muy útil la información que les brindan a los estudiantes, el 53.3 que es útil, el 10% piensa que es poco útil; en cuanto a la información que proporciona a sus alumnos, el 23.3% cree que ésta los ha beneficiado en mucho, el 56.7% ha sido bastante, poco para el 16.7% y en nada el 3.3%; para ejercer la tutoría implica para los tutores tiempo para el 36.7%, dedicación otro porcentaje igual, constancia al 20% de los maestros, y un 6.7% contestó otros.

5.4 Percepción social en la tutoría.

¿Cuál es la percepción social que tiene la comunidad académica y estudiantil sobre actividades de la tutoría?

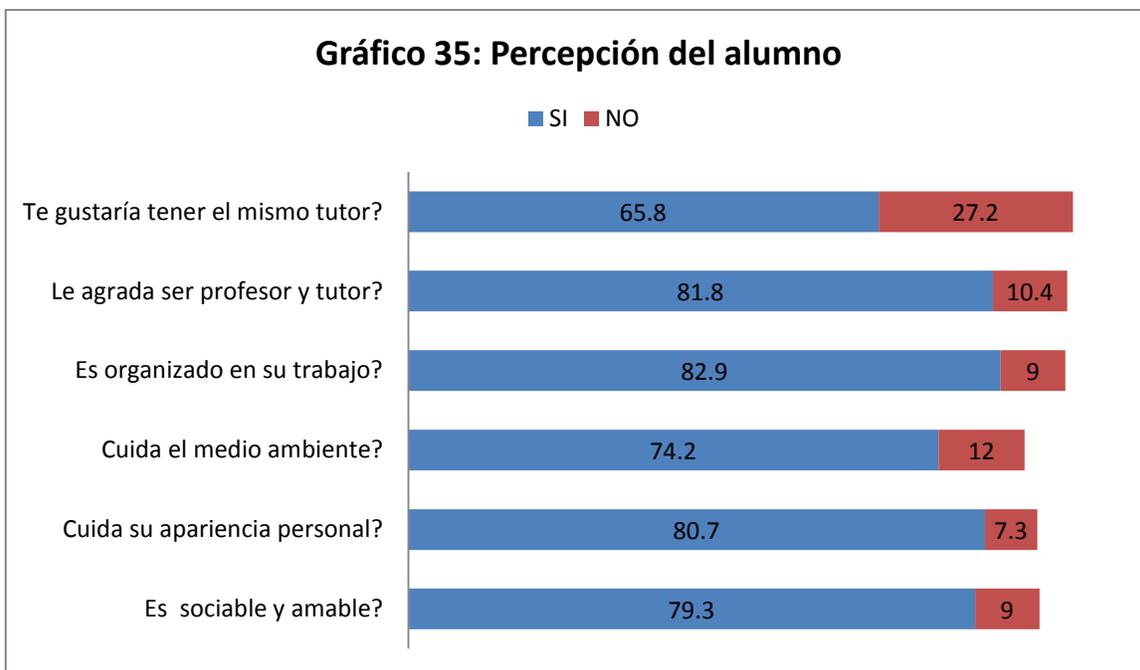
El objetivo es determinar la percepción social que tiene la comunidad académica y estudiantil sobre actividades de la tutoría.

5.4.1 Influencia de los factores sociales y culturales sobre la percepción.

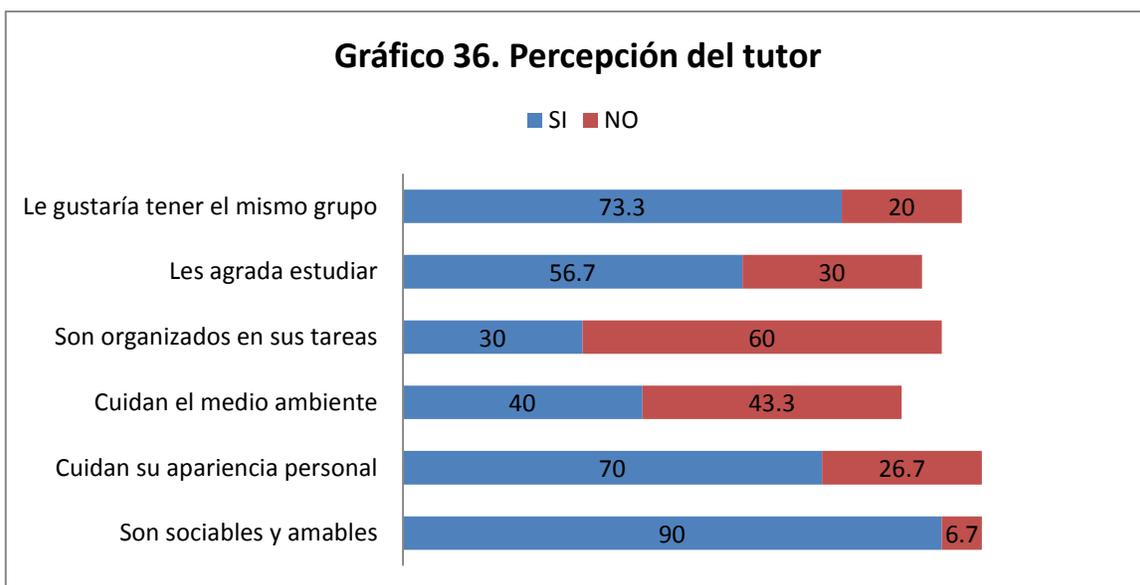
La influencia de los factores socioculturales sobre los procesos perceptuales, supone distinguir los distintos medios: cultural, social y físico. Los tipos de influencia sobre los procesos perceptuales y cognoscitivos son: ecológico, organizacional, características personales, conductuales, propiedades reforzantes, características psicosociales y “clima” organizacional.

Para el análisis de estas variables se presentarán las preguntas planteadas y los resultados obtenidos en el mismo orden que los análisis anteriores, primero los estudiantes y posteriormente, los tutores.

¿Tu tutor es una persona sociable y amable? El 79.3% respondió que sí y el 9% dijo no. ¿Tu tutor es una persona que cuida su apariencia personal? El 80.7% contestó sí, y no el 7.3%. ¿Tu tutor es una persona que cuida la ecología del medio ambiente? Sí dijo el 74.2% y no el 12%. ¿Tu tutor es una persona organizada con su trabajo? 82.9% respondió un si, y un no el 9%. ¿Tu tutor le agrada ser profesor y tutor? El 81.8 piensa que sí, y no el 10.4%. ¿Te gustaría que se te asignara el mismo tutor el próximo semestre? El 65.8% si le gustaría y no al 27.2% de los alumnos.



El 90% de los tutores dice que sus alumnos sí son sociables y amables y el 6.7% dijo que no. Los alumnos cuidan su apariencia personal, un 70% dijo que si y no el 26.7%. Los alumnos cuidan la ecología del medio ambiente, sí contestó el 40% y un 43.3 respondió que no. El 30% de los docentes encuestados piensan que los alumnos sí son organizados en sus tareas y el 60% dice que no lo son. A los alumnos sí les agrada estudiar, eso respondió el 56.7% y no el 30%. Al 73.3% de los tutores sí le gustaría que se le asignara el mismo grupo y el 20% dijo que no.



5.4.2 La percepción de las personas estímulo, percepción de los otros e influencia del grupo.

Para el análisis de este enfoque se consideró la percepción de las características de la persona estímulo, la impresión sobre ella y los otros, además de las expectativas que se generan hacia el sujeto estímulo.

En concreto se les pidió que mencionaran un **rasgo o característica que identifique a su tutor**, el término con más porcentaje es el de paciente con 7.8%, honesto con 6.7%, como una buena persona lo consideran el 5.3%, confianza o confiable con 5%, amable el 4.2%, responsable el 3.6%, otros recibieron menos porcentaje por la variedad de adjetivos como carismático, estricto, accesible, actitud, alegre, amigable, arrogante, atento, bromista, capaz, comprensible, comunicativo, conocedor, cumplido, dedicado, divertido, entusiasta, empático, abierto, inteligente, líder, noble, respetuoso, sarcástico, seguro, sencillo, servicial, sincero y sociable, y el 22.1% prefirió no contestar.

En cambio, el 13.3% de los tutores mencionan como característica que identifica a su grupo es que son inquietos, el 10% dice que son apáticos, interesados y participativos cada uno con un 6.7%, otros rasgos mencionados con menos porcentaje son afectivos, bueno, desesperados, dinámicos, dóciles, espontáneos, indiferentes, introvertidos, pacientes, pasivos, proactivos, respetuosos, sencillos, trabajadores, y un 13.3% no contestó.

¿Qué impresión les dio el tutor la primera vez que recibieron tutoría? El 16% de los estudiantes dijo como “buena persona”, un 5.9% confianza, el 3.4% dijo que fue amable, el 3.4% que agradable, 1.7% como responsable, otro 1.7% serio, 1.4% respondió tranquilo, otras respuestas fueron aburrido, activo, admirable, amable, alegre, atento, curiosidad, decente, disciplinado, divertido, estricto, excelente, felicidad, gracioso, indiferente, interés, listo, miedo, nada, nervios, relajado, sabe mucho, sencillez, sorpresa, tranquilo, un 2.2% no recibió tutoría y el 27.7% no contestó.

La impresión que tuvieron la primera vez como tutores fue buena para el 16.6%, para el 10% de agrado, otro 10% no contestó y el resto aportó respuesta como desazón, miedo, difícil, desconfianza, gusto, incompetencia, positiva, responsabilidad, entre otras.

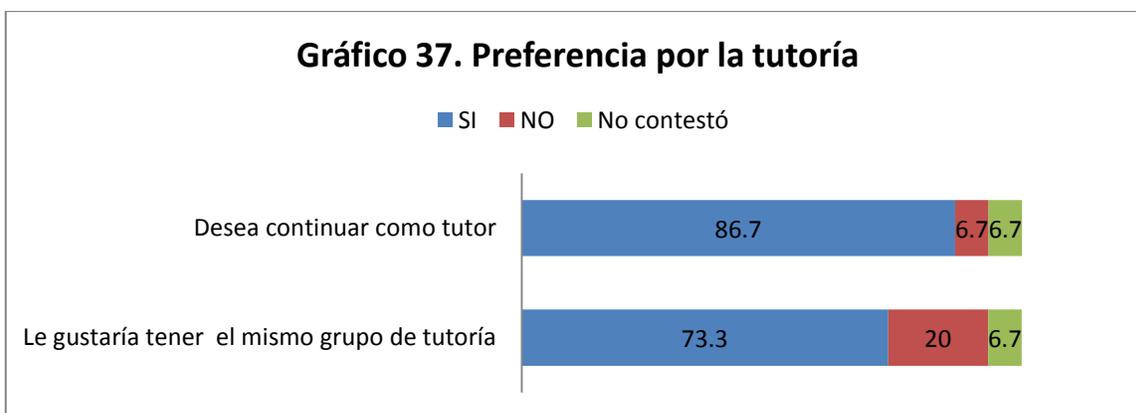
¿Qué impresión tienen de los demás tutores? Como buenos, así lo dijeron el 11.2% de los alumnos, el 16% no sabe, el 32% no contestó y con una hasta 4 menciones respondieron aburridos, accesible, agradables, amables, atentos, capaz, carismáticos, comprometidos, confiables, correctos, críticos, distraídos, estrictos, excelentes, formales, inteligentes, ordenados, pacientes, raros, sencillos, tolerantes, trabajadores y tranquilos.

Las respuestas de los tutores fueron muy variadas, el 13.3% coincidió en que son buenos, el 13.4% no sabe o no conoce, y el 10% prefirió no contestar, otras respuestas son activos, algo comprometidos, de calidad, comprometidos, sí cumplen, dedicados, entusiastas, no comprometidos, no dan seguimiento, no trabajan, participativos, poca participación, sin referencia, y trabajadores.

¿Qué tutor te gustaría se te asignara? Las respuestas estuvieron muy variadas; los nombres de los maestros que más se mencionaron fueron: Eduardo Oliva con un 5%, Celestre Flores con un 3.6%, Gerardo Santana y Sandra Altamirano ambos con un 3.4%, Israel Tapia con el 3.1%, y Adriana Ramírez con un 2.8% e igual para Javier Garza, le siguen Alan García y Ana Guzmán con 1.7% cada uno, después se encuentran Eréndira Villanueva y Vasarely Huerta con 1.1%, continúan Enrique Pérez (tutor no asignado) Juan Francisco García, Mayela Garza y Alejandro Suárez con 0.8%, con un porcentaje de 0.6% están los maestros Bertha Rojas, Elsa Caballero (tutora no asignada), Javier Molina, Jorge Escobar, Julio Méndez, Laura Sevilla, Martín Ontiveros, Sandra Silva, Verónica Delgado y Yasodari Sánchez; los maestros que obtuvieron 0.3% de menciones son Angélica (¿?) (tutora no asignada), Carlos M., Eva Julia de la Cerda, Gustavo Peña (tutor no asignado), Hilda Gutiérrez, Karla Mateos, Martín Leal, Luisa (¿?), Nancy (¿?) Pamela Rech (tutor no asignado), Paola Barajas; el 31.9% no contestó, el 11.2% dijo que el mismo, el 5.6% no sabe, el 2.0% ninguno, y otras respuestas fueron: que sea bueno(a), cualquiera, le es indiferente, lo que sea, le da igual, que sea paciente, que apoye, responsable, y similar.

TABLA 2. TUTOR QUE PREFIEREN LOS ALUMNOS	
Respuesta	Porcentaje
Eduardo Oliva	5.0
Celeste Flores	3.6
Sandra Altamirano, Gerardo Santana	3.4
Israel Tapia	3.1
Javier Garza, Adriana Ramírez	2.8
Alan García, Ana Guzmán	1.7
Vasarely Huerta, Eréndira Villanueva	1.1
Juan Francisco García, Mayela Garza, Enrique Pérez *, Alejandro Suárez	0.8
Elsa Caballero*, Verónica Delgado, Jorge Escobar, Julio Méndez, Javier Molina, Martín Ontiveros, Bertha Rojas, Yasodari Sánchez, Laura Sevilla, Sandra Silva	0.6
Angélica, Paola Barajas, Eva Julia de la Cerda, Carlos M., Gustavo Peña, Hilda Gutiérrez, Karla Mateos, Martín Leal, Luisa, Nancy, Pamela Rech	0.3
No contesto	31.9
El mismo	11.2
No sabe	5.6
Ninguno	2.0
Otras respuestas: que sea bueno(a), cualquiera, le es indiferente, lo que sea, le da igual, que sea paciente, que apoye, responsable, y similar.	26.9

El resultado en los tutores es que al 73.3% le gustaría tener el mismo grupo para tutoría, el 20% prefiere que no sea así, y el 6.7% no contestó. Se les cuestionó si desean continuar como tutores, el 86.7 respondió que sí y no el 6.7%, el otro 6.7% no contestó.



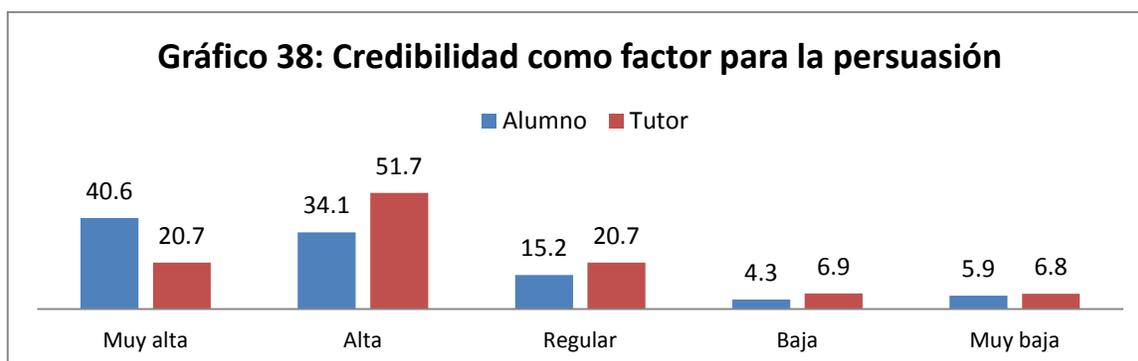
5.5. Persuasión en la tutoría.

¿Cuáles son los conocimientos teóricos y prácticos con los que cuenta el docente para realizar actividades de tutoría?

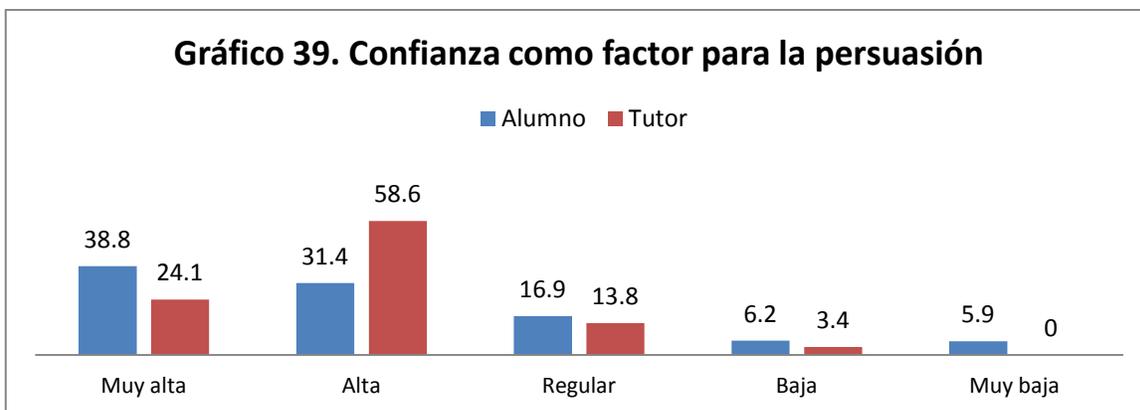
El objetivo es determinar los conocimientos y habilidades persuasivas necesarias con los que cuentan los profesores para la actividad tutorial.

5.5.1 Factores para la persuasión.

El 40.6% tiene una muy alta credibilidad en el tutor, el 34.1% alta, regular el 15.2%, baja es para el 4.3% y muy baja el 5.9% de los alumnos. En cuanto a la confianza en el tutor, en el 38.8% es muy alta, para el 16.9% es regular, baja en el 6.2% y muy baja para el 6.8%.



Los resultados obtenidos en los tutores es de muy alta para el 20.7%, alta en el 51.7%, regular para el 20.7% y baja credibilidad en sus alumnos tiene el 6.9%. Respecto a la confianza que tienen en sus tutorados el 24.1% dijo que es muy alta, el 58.6% contestó alta, regular para el 13.8% y para el 3.4% es baja.



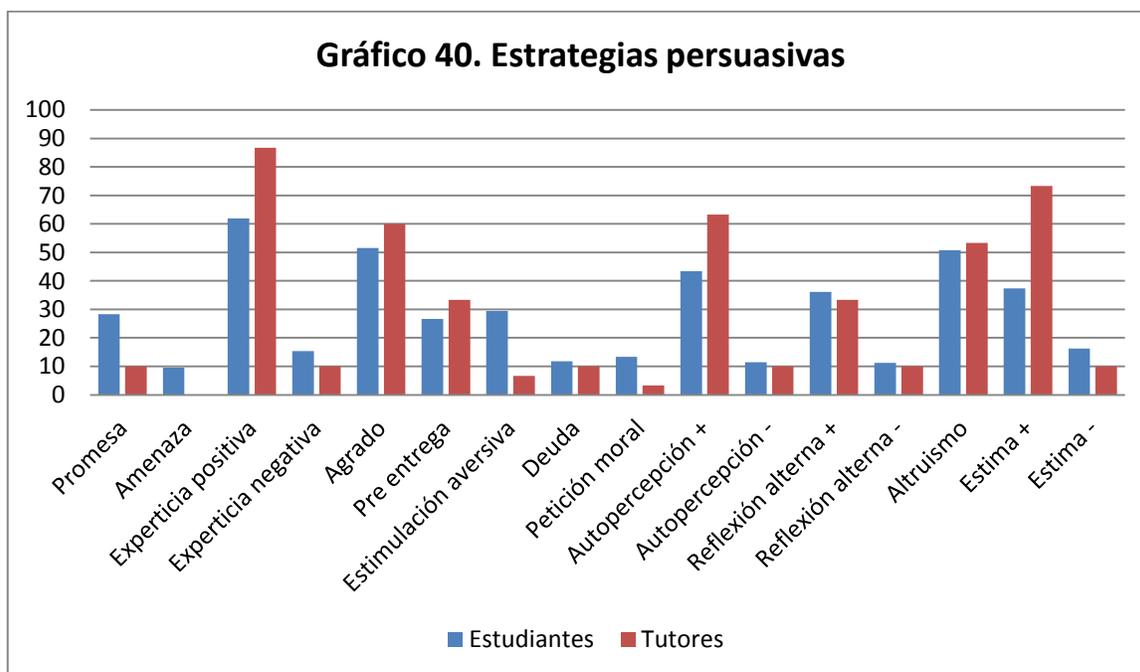
5.5.2 Estrategias persuasivas para la tutoría.

Se utilizó la taxonomía de Marwell and Schmitt, listando y ejemplificando las 16 técnicas con frases comunes en los profesores e identificar cuál de ellas les funciona como estrategia para persuadir y lograr el cambio de actitud en sus alumnos.

En los estudiantes el porcentaje más alto lo obtuvo la técnica experticia positiva con la frase “su derecho como estudiantes es estar informados” con el 61.9%, el segundo es para agrado con 51.9%, altruismo lo marcaron el 50.7% de los alumnos, autopercepción positiva obtuvo el 43.4%, estima positiva el 37.3%, luego reflexión alterna positiva con 36.1%, estimulación aversiva 29.4%, un 28.3% marcó la técnica promesa, pre-entrega el 26.6%, estima negativa con la frase “lo siento, pero si no faltarás y te esforzaras un poco más, te iría mejor en los exámenes” tuvo el 16.2%, le sigue experticia negativa con un 15.4%, petición moral con 13.4%, el 11.8% seleccionó deuda como estrategia, autopercepción negativa el 11.5%, reflexión alterna negativa el 11.2% y por último, amenaza con el 9.5% de las respuestas.

En los tutores, experticia positiva, también fue la más alta con 86.7% de las menciones, le sigue estima positiva con el 73.3%, autopercepción positiva obtuvo el 63.3%, agrado el 60.0%, altruismo dijeron el 53.3% de los maestros, pre-entrega y reflexión alterna positiva obtuvieron el 33.3% cada una, estima negativa con un 23.3%, con el mismo porcentaje de 10.0% fue para promesa, experticia negativa, deuda, autopercepción negativa

y reflexión alterna negativa, con un 6.7% estimulación aversiva y por último, petición moral con 3.3%, ninguno marcó amenaza como estrategia que use al dirigirse a sus alumnos.



5.6 Conclusiones.

El perfil de los estudiantes encuestados está conformado por mayoría del sexo femenino, la edad promedio es de 20 años, lo cual es normal si se considera que al ingresar tienen entre 16 y 17 años, lo que significa que han perseverado en sus estudios de nivel básico, medio superior y superior de forma continua e ininterrumpida; la mayoría está concentrado en la licenciatura de Diseño Gráfico, esto también es proporcional de acuerdo a la matrícula, la que no coincide es la Licenciatura de Lenguajes y Producción Audiovisual, que de acuerdo a la inscripción es el PE en segundo lugar de matrícula pero en esta investigación obtuvo el tercero y Artes Visuales, en este estudio, representó el segundo lugar de estudiantes encuestados, contrario a la matrícula registrada en Escolar; la mayoría está dedicada a estudiar y solo poco menos de la tercera parte trabaja y estudia; casi la mitad de los estudiantes vive en Monterrey, capital del estado de N.L., y el resto vive en la

zona metropolitana, lo que significa una gran movilidad en desplazamiento y traslado de estudiantes para acudir al centro escolar.

El perfil de los tutores encuestados está conformado por poco más de la mitad por hombres; poco menos de la mitad son de tiempo completo, la otra mitad son profesores por contrato; la mayoría imparte clases en la licenciatura de Diseño Gráfico; la mitad tiene más de 1 año y menos de 5 años impartiendo tutoría a grupo(s) asignado(s), un cuarto cuenta con más de 5 años y otro tanto apenas es su primer semestre como tutor asignado.

Sobre la función-estructural del programa de tutorías:

Se ha establecido que la función de la tutoría es brindar asesoría, orientación y apoyo a los estudiantes en su trayectoria escolar, pues bien, los alumnos manifiestan que se les da asesoría en el aspecto vocacional y técnicas de estudios de forma regular y poco más de la mitad dice que muchas veces el tutor ofrece asesoría relativa a la carrera; en cuanto a orientación no existe una tendencia destacada sobre este indicador pues hay proporción en todas las respuestas de la escala, tanto en orientación sobre servicios escolares como orientación de programas de apoyo, por lo que se deduce que un 20% es bajo en el cumplimiento de esta función; en cuanto a proporcionar apoyo al estudiante, los resultados indican que los alumnos siempre reciben apoyo por parte del tutor en aspectos como el académico, hábitos de estudio, asesorías de recuperación, asistencia a congresos, cursos y aspectos personales, sin embargo las respuestas en esta escala es apenas por encima del 20%; por lo anterior, se percibe que los estudiantes no están recibiendo asesoría, orientación y apoyo, funciones que debe proporcionar el tutor asignado.

Por otro lado, y contrario a los resultados de los alumnos, los tutores dicen que muchas veces ofrecen asesoría de tipo vocacional, en técnicas de estudios y sobre aspectos de la carrera; también dicen que muchas veces dan orientación hacia programas de apoyo y pocas veces orientan sobre los servicios escolares; muchas veces proporcionan apoyo académico a sus alumnos, regularmente en hábitos de estudio, pocas veces apoyan en asesorías de recuperación, pero si apoyan muchas veces para que asistan a congreso o simposios y otorgan información de cursos relativos a su carrera, y por último, manifiestan

que siempre apoyan en aspectos personales. Con lo anterior se percibe que la función de la tutoría no está cumpliendo con sus objetivos, ya que ninguno de los resultados en la estadística de los estudiantes ni de los tutores, está dada por arriba del 50% de respuestas.

En cuanto a la estructura del programa de tutoría, se obtiene que la gran mayoría de los alumnos desconoce el PIT-UANL, 2/3 partes no conoce al coordinador de tutorías de la FAV, cerca del 70% conoce a su tutor, el resto no lo conoce o lo conoce pero solo de nombre o vista; y la mayoría no tiene la oportunidad de elegir a su tutor.

Los tutores, en cambio dicen conocer mucho y bastante la misión y visión del PIT-UANL, pero el 40% sabe poco o nada; todos los tutores conocen al coordinador de tutorías de la FAV; la mayoría colabora con la coordinación de tutorías; en cuanto a su formación como tutores, menos de la mitad dice haber cursado un taller o diplomado sobre tutorías, algo que no coincide con el registro que la coordinación tiene de los maestros que cuentan con el Diplomado de Formación Básica para Tutores; la mitad de los tutores brinda el ambiente de confianza y empatía con sus tutorados; se puede decir que igual, alrededor del 50% lleva un registro de seguimiento de sus tutorados. En esta categoría, se concluye que hay un desconocimiento casi total de la estructura del programa, sus actores y las acciones que deben realizar para lograr los objetivos de la tutoría.

En cuanto a las estrategias que se aplican en la FAV para dar tutoría, más de la mitad no ha recibido tutoría individual ni grupal, lo que contradice el resultado de los tutores, donde casi la mitad dice que siempre, muchas veces y regularmente ofrece tutoría individual a sus alumnos y una proporción similar tutoría grupal. Esto es preocupante considerando que los encuestados son alumnos de los tutores también encuestados, y los resultados son opuestos.

Otra categoría dentro del enfoque funcionalista-estructural, es la de los factores que implican atención tutorial, en esta los estudiantes manifiestan que es tipo motivacional y los tutores consideran que es de tipo actitudinal, aspectos que tampoco concuerdan y que tal vez se deba a la falta de observación y comunicación interpersonal.

Por último, el método de enseñanza-aprendizaje que los tutores desarrollan entre sus alumnos es el constructivismo, la mayoría de ellos, lo cual no sería extraño, tratándose del área de conocimiento: artes visuales.

Sobre el proceso de comunicación en la tutoría:

Las habilidades comunicativas que posee el alumno de acuerdo con los tutores es que casi todos hablan claramente y escuchan con atención, y solo algunos leen detenidamente y reflexionan la información que se les proporcionan. En cambio los tutores poseen en mayor porcentaje la habilidad del habla después la de escuchar con atención, le sigue leer y reflexionar los mensajes.

Establecer una comunicación entre tutor (emisor) y los alumnos (receptores), permite desarrollar estas habilidades y generar el cambio de actitudes, pero esto es algo que no se ha logrado pues la mayoría permanece igual con respecto a sí mismo, hacia el tutor y hacia el programa. Los tutores sí han cambiado “bastante” su actitud hacia sí mismo, hacia el programa y hacia los tutorados.

Para el establecimiento de una comunicación hay que tener un nivel de conocimiento en el tema a tratar, en este caso, lo relativo a tutorías; pues bien, los estudiantes dicen que su tutor demuestra tener conocimientos en tutoría, la capacidad de enseñanza, pertenecer a la misma área de conocimientos de su formación curricular, así como tener experiencia en dicha área. Por otro lado, los tutores dicen saber algo o poco sobre el Módulo de Tutoría en SIASE, en cambio, la mayoría conoce los objetivos del Día del tutorado, actividad que se realiza cada semestre en la FAV.

Los factores de la comunicación en un sistema socio-cultural, está determinada por los roles que juegan tanto el emisor como el receptor, sus funciones, intereses, su ubicación, sus valores y creencias. En este sistema educativo, la mayoría de los alumnos dicen que el tutor les informa cuáles son sus derechos y obligaciones como estudiantes en la FAV; menos de la mitad afirma que el tutor les dice la función y los objetivos de la tutoría, un cuarto de la población encuestada dice que el tutor muestra interés y preocupación por

orientar, apoyar o asesorar; la mayoría dice que el tutor es coherente con su forma de hablar y de actuar; también la mayoría indica que es fácil localizar a su tutor y el valor que más destaca en el tutor es la confianza.

Los tutores, en cambio, dicen que solo algunos alumnos conocen sus derechos y obligaciones como estudiantes, así como las funciones y objetivos de la tutoría, y de igual manera, solo algunos manifiestan interés por recibir tutoría; la mitad de los tutores expresan que los alumnos son, por lo regular, coherentes al hablar y actuar; también por lo regular son fáciles de localizar; el valor que más destacan en sus alumnos es el respeto.

Más de la mitad de los alumnos se enteran de quien es su tutor por el propio tutor, y la gran mayoría contacta a su tutor de forma presencial, esto debido a que el tutor es asignado a un grupo donde imparte una unidad de aprendizaje. Los tutores, también la gran mayoría se entera de su grupo de tutoría por la carta de asignación que la coordinación de tutorías les entrega al inicio del semestre, ellos también contactan de forma presencial a sus alumnos. En cuanto al mensaje que se transmite en la tutoría, alumnos y tutores coinciden en que la información que tratan es sobre avisos escolares.

Sobre el proceso de aprendizaje:

En la acción tutorial es donde se da el proceso de aprendizaje y para iniciar dicho proceso son necesarios estímulos dados a través de los sentidos, en este contexto, el presente estudio reveló que los alumnos casi siempre escuchan a su tutor, la mayoría observa la información y expresa su opinión y su sentir libremente, esto se reflejó en los resultados de los alumnos y tutores; la respuestas como reacción a los estímulos, los alumnos dicen reflexionar y hablar sobre las actividades, mientras que los tutores dicen que los alumnos cuestionan las dudas al momento.

Los hábitos en tutoría, se determinaron a partir de las sesiones grupales e individuales, poco menos de la mitad de los alumnos no recibe tutoría grupal y más de la mitad no recibe tutoría individual; por otra parte, el 40% proporciona 2 sesiones de tutoría grupal y la tercera parte ofrece dos sesiones de tutoría individual. A pesar de esto el

feedback para tutorías es bueno pues una tercera parte considera que la información recibida en tutoría le es útil así como los beneficios obtenidos y para poco menos de la tercera parte acudir a tutoría le implica invertir tiempo, lo mismo es para los tutores.

Sobre la percepción social de la tutoría:

Cuatro quintas partes de los alumnos percibe a su tutor como una persona sociable y amable, que cuida su apariencia personal, es cuidadoso de la ecología y el medio ambiente, es organizada con su trabajo y que le agrada ser profesor y tutor. Poco más de la mitad manifestó que le gustaría tener el mismo tutor.

Casi el total de los tutores dicen que sus alumnos son sociables y amables, la mayoría de ellos cuidan su apariencia personal, pero no son personas que cuiden la ecología y el medio ambiente, la mayoría piensa que los estudiantes no son organizados en sus tareas, considera que poco más de la mitad les agrada estudiar; a la mayoría les gustaría se les asignara el mismo grupo para tutoría.

La impresión que tienen los alumnos de su tutor es como una buena persona y lo mismo piensan de los demás tutores. La mayoría pide un tutor que sea bueno, paciente y responsable, algunos mencionaron el nombre de un tutor en particular, otros mencionaron nombres de maestros que no son tutores asignados, lo que habla de la simpatía que tienen hacia dicho maestro.

Como buenos es la impresión que tienen los tutores de sus alumnos; la impresión que tuvieron la primera vez que realizaron tutoría fue buena y de agrado; la mayoría le gustaría se le asignara el mismo grupo para tutoría; y esa mayoría desea continuar desempeñándose como tutor.

Sobre las estrategias de persuasión:

La persuasión se puede considerar como recurso para lograr la tutoría; dos factores necesarios en la persuasión son la credibilidad y la confianza, ambas resultaron ser altas

tanto en tutores como tutorados, con esto se tienen las condiciones para desarrollar las actividades de tutoría y alcanzar los objetivos de la tutoría.

Experticia positiva y estima positiva, resultaron ser las estrategias más utilizadas por el tutor para persuadir a sus tutorados para lograr el cambio de creencias y actitudes como estudiante en beneficio de su propia persona.

A modo de resumen de las conclusiones,

- Uno de los objetivos es determinar la función del programa de tutoría. En la hipótesis se planteó que el desconocimiento de las funciones de la tutoría afecta las actividades orientadoras y tutoriales y por ende al programa de tutorías de la FAV. De acuerdo con los resultados, se concluye que la alrededor de la mitad de los profesores dan cumplimiento a sus funciones como tutores, es decir, asesoran, orientan y apoyan a sus alumnos, sin embargo, la mayor población de los estudiantes manifiesta que no es así. Hay un gran desconocimiento en ambas poblaciones sobre la estructura del programa de tutorías, su misión y visión y las estrategias y factores de atención tutorial.
- El segundo objetivo es analizar el proceso de comunicación en la tutoría, pues bien, la mayoría de los tutores y alumnos tienen desarrolladas sus habilidades de comunicación como son el hablar y escuchar, leer y reflexionar. Hay un buen nivel de conocimientos en la comunicación, esto es, los tutores tienen dominio de la información que proveen a sus alumnos; más no en el Módulo de Tutoría en SIASE, lo que significa que falta capacitación en este aspecto; en cuanto al denominado Día del Tutorado, la mayoría conoce sobre este tema y la participación de los tutores aumenta cada periodo. La facilidad de localizar a sus tutores y alumnos, es algo positivo pues aumenta la comunicación y la confianza entre ellos, y esto es debido a que la asignación se realiza considerando que el tutor imparta una unidad de aprendizaje a su grupo de tutoría, esto beneficia también el medio por el cual establecen comunicación: la presencial.
- Describir el proceso de aprendizaje en la tutoría, es el tercer objetivo de este estudio, el cual radica en la frecuencia en que se practica la tutoría para lograr la formación de

hábitos por medio de la repetición o sesiones, algo que presentó polaridad, pues la gran mayoría de los alumnos dice no recibir tutoría grupal ni individual, la mayor parte de los tutores dice ofrecer dos sesiones al semestre, pero que a pesar de esto, los que sí han recibido tutoría han resultado beneficiados en su formación escolar.

- El penúltimo objetivo: determinar la percepción social que tiene la comunidad académica y estudiantil sobre actividades de la tutoría. La hipótesis formulada fue que la percepción que tienen los estudiantes y docentes de la tutoría es contraria al concepto, bondades y oportunidades que ofrece el programa. Se encontró que hay concordancia en la percepción que tienen uno del otro grupo de población, alumnos y tutores se perciben como buenas personas, sociables y amables, con un buen desempeño en el rol que les toca; incluso indicaron que les gustaría continuar con el mismo tutor y grupo. La primera impresión que tuvieron de cada uno fue de agrado, lo que resulta positivo, pues la empatía y simpatía son ingredientes que ayudarán a lograr el cumplimiento de las funciones y los objetivos de la tutoría.
- Por último, determinar los conocimientos y habilidades persuasivas necesarias con los que cuentan los profesores para la actividad tutorial. Un supuesto fue que la falta de formación e información en el tutor genera desinterés en el alumno hacia el programa. En este caso, los resultados fueron favorables, ambos actores creen y confían uno del otro. Consciente o no, el tutor logra influir en sus alumnos, ya que las estrategias persuasivas más utilizadas son consideradas positivas para buscar el cambio de actitud o creencias.

5.6.1 Recomendaciones.

A continuación se detallan una serie de recomendaciones para la mejora del programa de tutorías en la Facultad de Artes Visuales, a partir del análisis de resultados y las conclusiones obtenidas:

- Difundir entre la comunidad académica y estudiantil la estructura del Programa Institucional de Tutorías, el rol que desempeñan sus representantes y las funciones

que cada uno cumple para el logro de los objetivos de tutoría a nivel institucional. El cartel puede ser el canal o medio, para que además de publicar los tutores asignados, mencione el o la responsable de la coordinación de tutoría en la FAV, y promueva la misión y objetivos de la tutoría.

- Buscar que el 100% de los tutores se capacite en el manejo de las herramientas que Módulo de Tutoría en SIASE ofrece como apoyo a su desempeño como tutor.
- Continuar con las actividades de tutoría grupal en el Día del Tutorado, aumentando su difusión a través de una campaña publicitaria como un evento académico que cautive a la mayoría de los alumnos.
- Motivar a los docentes cursen el Diplomado de Formación Básica de Tutores a fin de que adquieran los conocimientos, habilidades y estrategias necesarias para la atención adecuada y oportuna a las necesidades de sus tutorados.
- Seguir con la asignación de tutores como hasta la fecha, esto es, que el docente tenga tutoría a un grupo de su asignatura de aprendizaje, ya que favorece la comunicación de forma presencial y aumenta la credibilidad y la confianza.
- Evaluar las actividades de tutoría y el desempeño del tutor al término de cada periodo escolar, con la finalidad de mejorar la calidad del programa en beneficio del estudiante, del tutor y de la facultad.

REFERENCIAS

- Alba Pastor, María. (1992, Julio-Diciembre). La negación de la historia por el estructural-funcionalismo. *Revista Iztapalapa, Universidad Nacional Autónoma de México*, 26, Recuperado de:
<http://tesiuami.uam.mx/revistasuam/iztapalapa/include/getdoc.php?id=1351&article=1386&mode=pdf>
- Angulo López, Eleazar. (2011). Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. Un estudio de caso. Tesis doctoral. Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Autónoma de Sinaloa. México. Pdf. Disponible en: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html#_ftn2
- Ausubel, D.P.; Novak, J. D.; Hanesian, H. (1983). *Psicología Educativa: Un punto de vista cognoscitivo*. México: Trillas.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000). *La educación superior hacia el Siglo XXI: líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la ANUIES*. México: ANUIES
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2001). *Programas Institucionales de Tutoría*. México: ANUIES.
- Berlo, David K. (1988). *El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica*. México: El Ateneo.
- Calderón Hernández, Juan Carlos. (2008). El funcionalismo. Portal Estudiantil de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. *Ciencias de la Comunicación*, Marzo 2008. Pdf . Disponible en:
<http://www.politicas.unam.mx/sae/portalestudiantil/comunicacion/articulos-academicos/pdf/ElFuncionalismoSoc.pdf>.
- Cantú Gallegos, Ma. de Lourdes; Ibarra García, Martha Elva; González Mariño, Julio César. (2009). Programa institucional de tutorías, una alternativa para incrementar la calidad del proceso formativo en las instituciones de educación superior. 9° Congreso Internacional Retos y Expectativas de la Universidad. Eje temático: La nueva visión de la educación superior. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Pdf. Disponible en:

<http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/3809/cyreu-2009-131.pdf?sequence=1>

Carbajo López, Fernando. (2004). La comunicación entre el profesor-tutor y los alumnos.

Reflexiones sobre la tutoría en los centros estatales españoles. Estudios sobre Educación. Pdf. Disponible en:

<http://saestuc.ucol.mx/Documents/Lecturas%20M/Carbajo%20COMUNICACION%20%93N%20TUTOR-ALUMNO.pdf>

Fresán, M. (Coord) y otros (2000). Programas Institucionales de tutoría: Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior, Serie Investigaciones, México: ANUIES.

Gairín, J., Feixas, M., Guillamón, C., Quinquer, D. (2004). La tutoría académica en el escenario europeo de la Educación Superior. Universitat Autònoma de Barcelona, Departament Pedagogia Aplicada. Revista *Interuniversitaria de Formació del Professorado*, 18(1).

García Córdoba, Fernando; Trejo García, Rosario; Hernández Quiroz, Anselmo. (2009). Elementos esenciales de un Plan de Acción Tutorial (PAT). *Revista Caminos Abiertos de la Universidad Pedagógica Nacional*. Recuperado el 25 de marzo 2013 de <http://caminosabiertos2009.blogspot.mx/2009/07/elementos-esenciales-de-un-plan-de.html>

García González, Janet (2013) La pluralidad metodológica y sus procesos de construcción en la comunicación: de lo cualitativo a lo cuantitativo. Pdf.

García López, Ramona Imelda; Cuevas Salazar, Omar, Vales García, Javier José y Cruz Medina, Isidro Roberto. (2012). Impacto del Programa de Tutoría en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* 14(1). Recuperado de: <http://redie.uabc.mx/vol14no1/contenido-garcíaetal.html>

García Nieto, Narciso y otros. (2004, Octubre). Modalidades de tutoría en la Universidad, *Guía para la labor tutorial en la universidad en el espacio europeo de educación superior*. Madrid.

Gómez, C. Martha Esthela. (2007). La percepción de los tutorados sobre el Programa de Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública de

- la UAEM. *Espacios Públicos*, 10, (20), pp. 343-362, Universidad Autónoma del Estado de México. México. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67602019>
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2010). Metodología de la investigación. 5ª. Edición. Perú: Ed. McGraw Hill.
- Lázaro Martínez, Ángel J. Diferencias cualitativas entre experiencias tutoriales para opciones de aprendizaje universitario. (2008, Abril). *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, Vol. 22, Núm. 1, abril, 2008, pp. 109-137. Universidad de Zaragoza, España. Disponible en:
<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=27413170006>
- Menchén Bellón, Francisco (1999). El tutor. Dimensión histórica, social y educativa. Madrid. Editorial CCS. Pp.28)
- Mota, M. S.; Huizar, R. D. (s/f). Evaluación de la tutoría a partir de la percepción del alumno. Pdf. Recuperado de:
<http://148.202.105.12/tutoria/encuentro/files/ponenciaspdf/Evaluacion%20de%20la%20tutoria%20a%20partir%20de%20la%20percepcion%20del%20alumno.pdf>
- Moya, Miguel. (1999). Persuasión y cambio de actitudes. Pdf. Recuperado de:
<http://es.scribd.com/doc/46632630/Moya-Persuasion-y-Cambio-de-Actitudes>
- Ortiz, F.L., Gutiérrez, I.M., Moromi, N.H., varios. (2011). Experiencia de Implementación de un Programa de Tutoría a estudiantes ingresantes de la Facultad de Odontología. Academia.edu. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Odontol, Sanmarquina; 14(2); 1-5. Disponible en:
http://www.academia.edu/2967696/Experiencia_de_Implementacion_de_un_Programa_a_de_Tutoria_a_estudiantes_Ingresantes_de_la_Facultad_de_Odontologia
- Ramos Herrera, Azucena M.A. (2000). La formación integral, Guía para el tutor en el estudio de habilidades de vida. Guadalajara: Mimeo.
- Reardon, Kathleen K. (1991). Persuasión en la comunicación. Teoría y contexto. España: Ed. Paidós.
- Ritzer, George (1993). Teoría sociológica contemporánea. México: McGraw Hill.
- Roiz, Miguel. (2002). La sociedad persuasora. Control cultural y comunicación de masas. España: Ed. Paidós.

- Salazar, José Miguel; Montero, Maritza; Muñoz C., Carlos; Sánchez, Euclides; Santoro, Eduardo; Villegas, Julio F. (2008). *Psicología Social*. México: Ed. Trillas.
- Santos López, Aristeo. (2008). *Historia e historia en la tutoría: Reflexiones en educación superior*. Congreso Internacional “Análisis y propuestas sobre tutoría”. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México. pdf. Recuperado de:
[http://universidadabierta.org/descargas/tutorias/CONFERENCIAS%20MAGISTRAL ES/01-a.pdf](http://universidadabierta.org/descargas/tutorias/CONFERENCIAS%20MAGISTRAL%20ES/01-a.pdf)
- Sarramona, Jaume. (2000). *Teoría de la educación. Reflexión y normativa pedagógica*. Barcelona: Ed. Ariel Educación.
- UANL. (2009). *Plan de Desarrollo Institucional 2007-2012. Primera actualización*. Ciudad Universitaria: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- UANL. (2008). *Modelo Educativo de la UANL. Documentos del Plan de Desarrollo Institucional UANL 2007-2012*. Ciudad Universitaria: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- UANL. (2011). *Modelo Académico de Licenciatura. Primera Actualización. Documentos del Plan de Desarrollo Institucional UANL 2007-2012*. Ciudad Universitaria: Universidad Autónoma de Nuevo León,
- UANL. (2010). *Programa Institucional de Tutoría*. México: DOVE-UANL.
- UANL. (2011). *Manual del Tutor*. México: DOVE-UANL.

GLOSARIO

SIGLAS

ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
CIEES	Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior.
DGPPE	Dirección General de Planeación y Proyectos Estratégicos.
DOVE	Dirección de Orientación Vocacional y Educativa.
FAV	Facultad de Artes Visuales.
IES	Instituciones de Educación Superior
PAT	Plan de Acción Tutorial.
PIFI	Programa Integral de Fortalecimiento Institucional.
PIT	Programa Institucional de Tutorías.
PROMEP	Programa de Mejoramiento del Profesorado.
SES	Sistema de Educación Superior.
SIASE	Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos.
UANL	Universidad Autónoma de Nuevo León.

CONCEPTOS

Formación integral. Alude a la orientación metodológica que promueve el crecimiento humano a través de un proceso que implica una visión multidimensional del ser humano.

Deserción escolar. Se produce cuando el joven abandona la escuela antes de haber conseguido un título o certificado de este nivel.

Eficiencia terminal. La capacidad para lograr que quienes inician un nivel educativo determinado se gradúen satisfactoriamente en el mismo.

Riesgo académico. Se identifica como aquel alumno que tiene problemas de reprobación y bajo rendimiento escolar.

Rezago escolar. Sinónimo de atraso. Se refiere a que los alumnos que no alcanzaron a completar su educación.

Tutoría. Es un proceso dinámico de acompañamiento en la formación del estudiante, se lleva a cabo de manera periódica y sistemática.

Tutor. Es la persona que a través de la enseñanza ayuda al alumno(a) a optimizar sus capacidades.

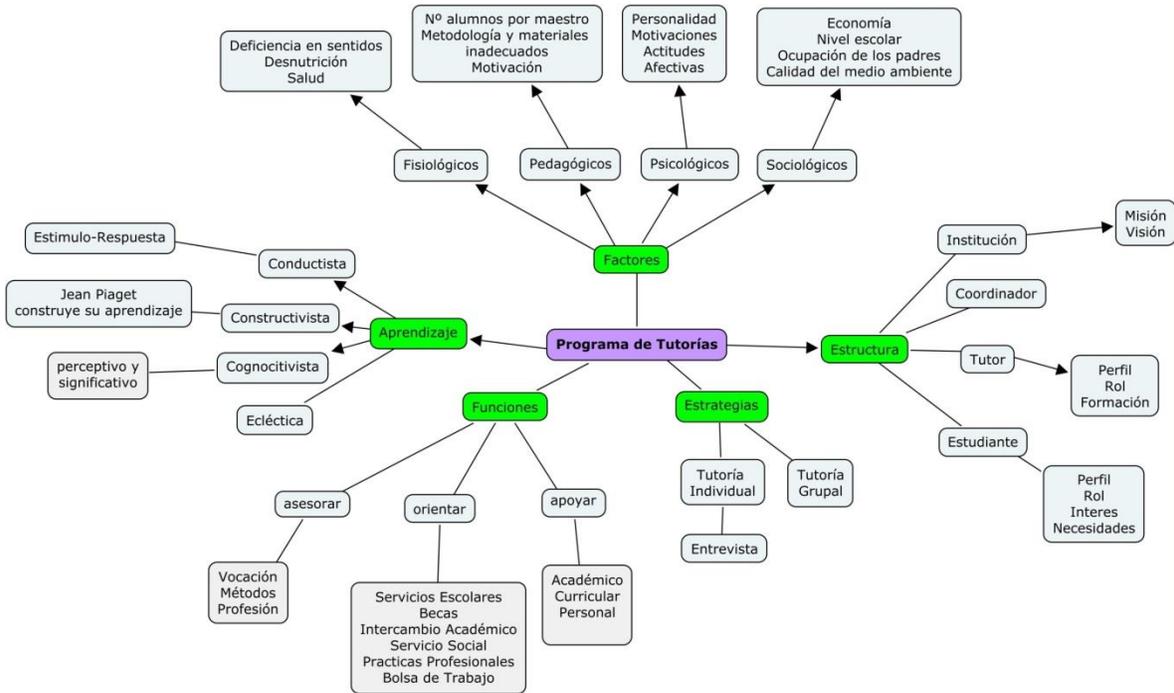
Tutorado. Es un estudiante que se responsabiliza de identificar sus necesidades académicas y personales, y responde comprometidamente a la acción tutorial que le apoya en la satisfacción de dichas necesidades.

ANEXOS

Lista de anexos:

1. Mapa Conceptual de Tutorías
2. Cuadro de categorías de análisis
3. Encuesta para el tutor
4. Encuesta para el estudiante
5. Carta de apoyo a los tutores
6. Tabla de planeación para la aplicación de encuestas por grupo y semestre
7. Lista de tutores encuestados
8. Reportes de Seguimiento de la Actividad Tutorial
9. Resultados del Día del Tutorado

ANEXO 1: MAPA CONCEPTUAL DE TUTORIAS



ANEXO 2: CUADRO EPISTEMOLÓGICO Y CUADRO CATEGORIA DE ANÁLISIS

1.- CUADRO EPISTEMOLOGICO Y CUADRO CATEGORIA DE ANÁLISIS

PROBLEMATICA	MARCO EPISTEMOLOGICO		CUADRO CATEGORIA DE ANÁLISIS				
	PREGUNTAS DE INV.	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Categoría de análisis	VARIABLES	Indicadores	Instrumentos
El programa de tutorías no cumple con los objetivos básicos de tutoría al 100% de los estudiantes	¿Cuál es la función del programa?	Determinar la función del programa de tutoría	La función del programa de tutorías es proporcionar apoyo, asesoría u orientación al alumno con la finalidad de evitar la reprobación, el rezago o la deserción escolar.	De la teoría funcionalista Función Disfunción Estructura Programa	Modalidades: Individual y grupal Atención: Escolar Personal Académico Socio-económico Cultural Personalidad	Asesoría Apoyo Orientación Canalización	¿Conoces a tu tutor? Por qué medio de comunicación te enteraste de quién es tu tutor El tutor te informó sobre los servicios escolares? Recibiste orientación sobre técnicas para mejorar tu aprendizaje? El tutor mostró interés y disposición durante la entrevista? El tutor transmite confianza en la asesoría? El trato que te ofrece es de respeto a tu persona e intereses.
	¿Cuáles son los motivos por los cuales los alumnos no atienden al programa?	Determinar los motivos de los alumnos para desarrollar el programa	Los motivos pueden ser: Falta de comunicación entre tutor y tutorado Apatía al programa Poca difusión de las ventajas de la tutoría	Motivos Perfil	Conducta Positiva (teoría del aprendizaje) Estímulo-respuesta	Trato personal Conducta Afectividad Trayectoria profesional Empatía	

ANEXO 3: ENCUESTA PARA EL ESTUDIANTE

Hoja 1

FACULTAD DE ARTES VISUALES
PROGRAMA DE TUTORIAS
CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIANTE

Encuesta N°

Indicaciones: Estimado alumno, por favor responde la siguiente encuesta ANÓNIMA con sinceridad y honestidad. La información recogida será de utilidad para mejorar el programa de tutoría en la FAV en beneficio de toda la comunidad estudiantil.

I. Información del estudiante

1. Sexo: F _____ M _____
2. Edad: _____
3. Carrera: 1.- LAV _____ 2.- LLYPA/LLA _____ 3.- LDG _____
4. Semestre: _____
5. Trabaja: Sí _____ No _____
6. Municipio donde vive: _____

II. Sobre la función del Programa de Tutoría	Siempre	Muchas veces	Regularmente	Pocas veces	Nunca
1. ¿El tutor te brinda asesoría sobre aspectos vocacionales indispensables para desarrollarte con éxito en tu carrera?	5	4	3	2	1
2. ¿El tutor te asesora sobre metodologías y técnicas de estudios?	5	4	3	2	1
3. ¿El tutor te ofrece asesoría sobre la carrera y sus posibilidades profesionales?	5	4	3	2	1
4. ¿El tutor te orienta sobre los servicios escolares como inscripción, pagos, trámites, etc.?	5	4	3	2	1
5. ¿El tutor te orienta sobre programas de apoyo como becas, intercambios estudiantiles, servicio social, prácticas profesionales, bolsa de trabajo, etc.?	5	4	3	2	1
6. ¿El tutor te proporciona apoyo académico en tareas escolares?	5	4	3	2	1
7. ¿El tutor te apoya para mejorar tus hábitos de estudios?	5	4	3	2	1
8. ¿El tutor te apoya con asesorías para recuperación de materias?	5	4	3	2	1
9. ¿El tutor te invita y apoya para que asistas a congresos, simposios, conferencias o exposiciones?	5	4	3	2	1
10. ¿El tutor te proporciona información sobre cursos relacionados con tu carrera?	5	4	3	2	1
11. ¿El tutor te escucha o aconseja en aspectos personales?	5	4	3	2	1

III. Sobre la estructura del Programa de Tutorías

12. Conoces la misión y visión del Programa Institucional de Tutorías?
4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada
13. ¿Conoces al coordinador de tutorías de la FAV? SI _____ NO _____
14. ¿Has solicitado a la coordinación de tutorías apoyo por alguna problemática en particular? .
4. Muchas veces 3. Algunas veces 2. Pocas veces 1. Nunca

FACULTAD DE ARTES VISUALES
PROGRAMA DE TUTORIAS

15. Cuál? _____

16. ¿Conoces a tu tutor?
4. Sí, con trato personal 3. Sólo de nombre 2. Sólo físicamente 1. No, nunca lo he visto

17. ¿Conoces a los demás profesores asignados como tutores?
4. Sí, a todos 3. Algunos 2. Casi a ninguno 1. A ninguno

	Siempre	Muchas veces	Regularmente	Pocas veces	Nunca
18. ¿Se te brindó la oportunidad de elegir a tu tutor?	5	4	3	2	1
19. ¿Estableces comunicación con tu tutor acerca de tus situaciones académicas y personales?	5	4	3	2	1
20. ¿Solicitas una cita a tu tutor en caso de que tengas una dificultad que esté influyendo en tu desempeño académico?	5	4	3	2	1
21. ¿Acudes a las instancias de canalización de atención profesional especializada que te sugiere el tutor o coordinador?	5	4	3	2	1

IV. Sobre las modalidades estratégicas para la tutoría	Siempre	Muchas veces	Regularmente	Pocas veces	Nunca
22. ¿Asistes a las entrevistas que el tutor programa para la tutoría individual?	5	4	3	2	1
23. ¿Participas activamente de la tutoría grupal aportando tus opiniones y sugerencias en las actividades?	5	4	3	2	1

V. Sobre los factores que implican atención del tutor	Siempre	Muchas veces	Regularmente	Pocas veces	Nunca
24. ¿Notificas a tu tutor que tienes un padecimiento de salud que interfiere en tus estudios?	5	4	3	2	1
25. ¿El tutor muestra capacidad para desarrollar la actividad tutorial?	5	4	3	2	1
26. ¿El tutor te motiva en tu formación y que perseveres en tus estudios?	5	4	3	2	1
27. ¿El tutor identifica las características de tu personalidad y te ayuda a enfrentarlos?	5	4	3	2	1

28. El tutor posee el dominio de métodos pedagógicos para la atención individual o grupal?
4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada

29. El tutor muestra interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento.
4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada

30. Cuál factor psicológico consideras que interfiere más en tu desempeño escolar?
1. Personalidad 2. Motivación 3. Actitudes 4. Afectiva

31. ¿Cuáles son los principales motivos por los que necesitas tutoría? *(Puede ser más de uno)*
5. Asesoría de materias en regularización

FACULTAD DE ARTES VISUALES

PROGRAMA DE TUTORIAS

4. Orientación escolar
3. Información de trámites escolares
2. Orientación vocacional
1. Atención a situaciones personales

32. ¿Cuál es tu actitud ante el programa de tutorías?
4. Participativa con las actividades que expone el tutor
 3. Reactiva ante la información que proporciona el tutor
 2. Pasiva, solo recibo la información pero no cuestiono
 1. Negativa, no me interesa el programa

VI. Sobre la comunicación con el tutor	Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi nunca	Nunca
33. ¿El tutor habla con claridad y sencillez al platicar contigo?	5	4	3	2	1
34. ¿El tutor escucha atenta y pacientemente tus problemas?	5	4	3	2	1
35. ¿El tutor lee los mensajes que le envías y responde a ellos?	5	4	3	2	1
36. ¿El tutor te ayuda a reflexionar sobre tus condiciones escolares y personales?	5	4	3	2	1
	Mucho	Bastante	Igual	Poco	Nada
37. ¿La comunicación con tu tutor a cambiado tu actitud hacia ti mismo?	5	4	3	2	1
38. ¿La comunicación con tu tutor a cambiado tu actitud hacia la tutoría?	5	4	3	2	1
39. ¿La comunicación con tu tutor a cambiado tu actitud hacia el tutor?	5	4	3	2	1
	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Nada
40. ¿El tutor demuestra tener conocimientos en tutoría?	5	4	3	2	1
41. ¿El tutor demuestra capacidad para impartir actividades de enseñanza?	5	4	3	2	1
42. ¿El tutor es de la misma área de conocimientos de tu formación curricular?	5	4	3	2	1
43. ¿El tutor tiene experiencia laboral en el área de tu formación curricular?	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi nunca	Nunca
44. ¿El tutor te informa cuáles son tus derechos y obligaciones como estudiante de la FAV?	5	4	3	2	1
45. ¿El tutor te informa cuál es la función y objetivos de la tutoría?	5	4	3	2	1
46. ¿El tutor manifiesta interés y preocupación por orientar, apoyar o asesorarte?	5	4	3	2	1
47. ¿El tutor es coherente con su forma de hablar y actuar?	5	4	3	2	1
48. ¿Es fácil localizar al tutor?	5	4	3	2	1

49. ¿Cuáles son los valores que más destacan de tu tutor? *(Puede ser más de uno)*
5. Confianza
 4. Paciencia
 3. Honestidad
 2. Respeto
 1. Tolerancia

FACULTAD DE ARTES VISUALES
PROGRAMA DE TUTORIAS

50. ¿Por qué medio te enteraste de quién es tu tutor asignado?
4. Cartel 3. Por el mismo tutor 2. Por compañeros 1. Otros _____

51. ¿Por qué medio de comunicación estableces contacto con tu tutor:
4. Presencial 3. Teléfono celular 2. e-mail 1. Redes sociales

52. ¿La comunicación con el tutor es para tratar asuntos de:
4. Avisos escolares 3. Entrega de tareas 2. Justificar faltas 1. Saludarlos

53. ¿Por qué medio de comunicación te gustaría contactar con tu tutor? _____
¿Porqué? _____

VII. Sobre el proceso de aprendizaje	Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi nunca	Nunca
54. En la acción tutorial, escuchas atentamente lo que el tutor dice	5	4	3	2	1
55. En la acción tutorial, observas detenidamente la información que te da el tutor	5	4	3	2	1
56. En la acción tutorial, comentas libremente tu opinión al tutor	5	4	3	2	1
57. En la acción tutorial, expresas espontáneamente tu sentir al tutor	5	4	3	2	1

58. A las actividades que realiza el tutor, mi comportamiento es:

5. Cuestiono las dudas al momento
4. Reflexiono y lo hablo
3. No me gusta hablar en público
2. Quiero hablar pero pongo nervioso
1. Prefiero preguntar en privado

59. ¿Cuántas sesiones de tutoría grupal proporciona el tutor al semestre?
4. Tres sesiones 3. Dos sesiones 2. Una sesión 1. Ninguna

60. ¿Cuántas sesiones de tutoría individual te ofrece el tutor al semestre?
4. Tres sesiones 3. Dos sesiones 2. Una sesión 1. Ninguna

61. La información que te proporciona el tutor es de utilidad para ti
4. Muy útil 3. Útil 2. Poco útil 1. Nada útil

62. Te ha beneficiado la información proporcionada por el tutor
4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada

63. Qué implica para ti asistir a sesiones de tutoría? *(Puede ser más de uno)*
5. Tiempo 4. Constancia 3. Dedicación 2. Estudio 1. Asistencia

VIII. Sobre la percepción social de la tutoría

- | | | |
|---|----|----|
| 64. Tu tutor es una persona sociable y amable con los demás? | SI | NO |
| 65. Tu tutor es una persona que cuida su apariencia personal | SI | NO |
| 66. Tu tutor es una persona que cuida la ecología del medio ambiente? | SI | NO |

FACULTAD DE ARTES VISUALES
PROGRAMA DE TUTORIAS

67. Tu tutor es una persona organizada con su trabajo? SI NO
 68. Tu tutor es un profesor que le agrada ser profesor y tutor? SI NO
 69. Te gustaría que se te asignara el mismo tutor el próximo semestre? SI NO
 70. Porqué? _____
 71. Menciona un rasgo o característica que identifique a tu tutor. _____
 72. Qué impresión te dio tu tutor la primera vez que recibiste tutoría? _____
 73. Qué impresión tienen los demás de tu tutor? _____
 74. Qué tutor te gustaría que se te asignara? _____
 75. Porqué? _____

IX. Sobre la persuasión en la tutoría

76. Consideras que la credibilidad de tu tutor es
 5. Muy alta 4. Alta 3. Regular 2. Baja 1. Muy baja
77. Consideras que la confianza que tutor te genera es
 5. Muy alta 4. Alta 3. Regular 2. Baja 1. Muy baja
78. A continuación se presenta una serie de estrategias persuasivas, por favor marca con X las que tu tutor maneja en clases, puede ser más de una. (Las frases son ejemplos, es para describir el tipo de estrategia, puede ser otra descripción)

Tipo de estrategia	Descripción de la estrategia del Tutor	X
Promesa	"A los que asistan a la tutoría (clase, evento) se les otorgará un punto sobre calificación o asistencia"	
Amenaza	"A los que no asistan a la tutoría (clase, evento) se les quitará un punto sobre calificación o asistencia"	
Experticia positiva	"Su derecho como estudiantes es estar informados"	
Experticia negativa	"Su obligación como estudiantes es estar informados"	
Agrado	"Buen día, jóvenes, hoy haremos una actividad diferente, sé que les gustará..."	
Pre entrega	"Les voy a pasar un folleto informativo para que se les facilite la tarea"	
Estimulación aversiva	"La fecha de entrega es el lunes y no hay prórrogas. No se reciben trabajos elaborados a mano. Puntos menos si tiene faltas de ortografía."	
Deuda	"Como les concedí un permiso la otra vez, ahora ustedes tiene que cumplir."	
Petición moral	"No son buenos alumnos porque no se esfuerzan en estudiar"	
Auto percepción positiva	"Ya ves?, valió la pena el esfuerzo y entregar a tiempo tu trabajo."	
Auto percepción negativa	"Ya ves?, por no entregar el trabajo en tiempo y forma, tu esfuerzo será doble."	
Reflexión alterna (altern casting +)	"Los alumnos de licenciatura que están bien preparados son autónomos en el estudio y en su aprendizaje"	
Reflexión alterna	"Los alumnos de licenciatura que no están bien preparados son dependientes de otros y perezosos en aprender"	
Altruismo	"Estimados alumnos, necesito de su cooperación para que llenen estás encuestas..."	
Estima positiva	"Felicidades!!! Por tu asistencia, constancia y esfuerzo te fue muy bien en tu examen."	
Estima negativa	"Lo siento, pero si no faltaras y te esforzaras un poco más, te iría mejor en los exámenes"	

ANEXO 4: ENCUESTA PARA EL TUTOR

Hoja 1

FACULTAD DE ARTES VISUALES
PROGRAMA DE TUTORIAS

Encuesta N°

CUESTIONARIO PARA EL TUTOR

Indicaciones: Estimado tutor, por favor responda la siguiente encuesta ANÓNIMA con sinceridad y honestidad. La información recogida será de utilidad para mejorar el programa de tutoría en la FAV en beneficio de toda la comunidad académica.

I. Información del tutor

1. Sexo: 1.- F ____ 2.- M ____
2. Categoría: 1.- Profesor Tiempo Completo ____ 2.- Profesor de Contrato ____
3. Carrera(s) donde imparte tutoría: 1.- LAV ____ 2.- LLYPA/LLA ____ 3.- LDG ____
4. Tiempo de asignación como tutor: 1. + 5 años 2.- + 1 año 3.- 1 semestre

II. Sobre la función del Programa de Tutoría

1. ¿Brinda **asesoría** sobre aspectos **vocacionales** a sus tutorados indispensables para desarrollarse con éxito en su carrera?
5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca
2. ¿Proporciona **asesoría** sobre **métodos y técnicas de estudios** que faciliten el aprendizaje del estudiante?
5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca
3. ¿Ofrece **asesoría** sobre los **aspectos profesionales** necesarios en el mercado laboral según la carrera?
5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca
4. ¿Orienta sobre los **servicios escolares** como inscripción, pagos, trámites, etc.?
5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca
5. ¿Orienta sobre **programas de apoyo** como becas, intercambios estudiantiles, servicio social, prácticas profesionales, bolsa de trabajo, etc.?
5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca
6. ¿Proporciona **apoyo académico** en tareas escolares?
5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca
7. ¿Apoya para mejorar **hábitos de estudios** en sus tutorados?
5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca
8. ¿Apoya con **asesorías para recuperación de materias**?
5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca
9. ¿Invita y apoya para que asistan sus **alumnos a congresos**, simposios, conferencias o exposiciones?
5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca

FACULTAD DE ARTES VISUALES
PROGRAMA DE TUTORIAS

10. ¿Proporciona **información sobre cursos relacionados** con la carrera que estudian sus alumnos?
5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca
11. ¿Escucha o aconseja en **aspectos personales** a sus tutorados?
5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca

III. Sobre la estructura del Programa de Tutorías

12. ¿Conoce la **misión y visión** del Programa Institucional de Tutorías?
4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada
13. ¿Conoce al **coordinador de tutorías** de la FAV? 1.- SI _____ 2.- NO _____
14. ¿Colabora con la coordinación en las **actividades de tutoría** en la FAV?
4. Muchas veces 3. Algunas veces 2. Pocas veces 1. Nunca
15. ¿Ha canalizado a la **coordinación de tutorías estudiantes** por alguna problemática en particular?
4. Muchas veces 3. Algunas veces 2. Pocas veces 1. Nunca
16. ¿Ha cursado algún taller o diplomado sobre tutoría? 1. Sí 2. No
17. ¿Ha leído o informado de temas sobre tutoría? 1. Sí 2. No
18. ¿Invierte parte de su tiempo laboral en las actividades de tutoría? 1. Sí 2. No
19. ¿Invierte parte de su tiempo libre para ofrecer tutoría? 1. Si 2. No
20. ¿Conoce los **planes de estudios** que ofrece la FAV?
4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada
21. ¿Conoce los **requisitos para acreditar** las unidades de aprendizaje de la FAV?
4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada
22. ¿Conoce los **trámites y pagos de inscripción** de reingreso?
4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada
23. ¿Brinda el **ambiente de confianza y empatía** con los estudiantes?
5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca
24. ¿Conoce la **trayectoria académica** de sus tutorados (SIASE)?
4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada
25. ¿Conoce los **estilos de aprendizaje** de sus tutorados?
4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada

FACULTAD DE ARTES VISUALES
PROGRAMA DE TUTORIAS

26. ¿Conoce los **hábitos de estudios** que más practican sus estudiantes?

4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada

27. ¿Participa en **eventos académicos relacionados** con el Programa Institucional de Tutoría?

5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca

28. ¿Lleva un **registro de seguimiento** de sus tutorados?

5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca

IV. Sobre las modalidades estratégicas para la tutoría

29. ¿Realiza entrevistas a sus alumnos que requieren de una **tutoría individual**?

5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca

30. ¿Realiza cada semestre actividades para la **tutoría grupal**?

5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca

V. Sobre los factores que implican atención del tutor

31. ¿Identifica **problemas de salud** que interfieran con el desempeño escolar de sus alumnos?

5. Siempre 4. Muchas veces 3. Regularmente 2. Pocas veces 1. Nunca

32. ¿Cuál considera que sea el **padecimiento de salud** que más presentan sus alumnos?

6. Deficiencia de los sentidos (ejem. Vista)
5. Nutrición (ejem. Obesidad)
4. Virales (ejem. Gripe)
3. Infecciosas (ejem. Garganta)
2. Otras
1. No sé/ desconozco

33. ¿Cuántos **alumnos asignados** tiene para la tutoría? _____

34. ¿Cómo considera la **cantidad de alumnos asignados** para la tutoría?

4. Demasiados 3. Muchos 2. Pocos 1. Suficientes

35. ¿Se siente **motivado** para desempeñarse como tutor?

4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada

36. ¿Dispone de **materiales, equipo e infraestructura** adecuada para ejercer la tutoría?

4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada

37. ¿Cuál **factor psicológico** considera que interfiere más con el desempeño escolar de sus tutorados?

4. Afectiva 3. Actitudes 2. Motivación 1. Personalidad

FACULTAD DE ARTES VISUALES
PROGRAMA DE TUTORIAS

38. ¿Cuáles son los **tipos de personalidad** que identifica entre sus alumnos?

4. Estudioso 3. Introverso 2. Simpático 1. Extroverso

39. De acuerdo con su experiencia ¿cuáles son los **principales motivos** por los que los estudiantes solicitan tutoría?

6. Asesoría de materias en regularización
5. Orientación escolar
4. Información de trámites escolares
3. Orientación vocacional
2. Atención a situaciones personales
1. Otros _____

40. ¿Cuál es la **actitud** que identifica entre sus estudiantes al momento de la tutoría grupal?

5. Participativa con las actividades que se exponen
4. Reactiva ante la información que se proporciona
3. Pasiva, solo recibe la información pero no cuestiona
2. Negativa, no le interesa recibir ningún tipo de información
1. Otras _____

41. ¿Qué **método de enseñanza-aprendizaje** aplica entre sus estudiantes?

5. Conductista
4. Constructivista
3. Cognocitivista
2. Otra _____
1. No recuerdo

VI. Sobre la comunicación con el o los tutorados

42. ¿Los tutorados **hablan y platican** con claridad y sencillez con ud?

5. Todos 4. Casi todos 3. Algunos 2. Casi ninguno 1. Ninguno

43. ¿Los tutorados **escuchan** atenta y pacientemente la información que ud proporciona?

5. Todos 4. Casi todos 3. Algunos 2. Casi ninguno 1. Ninguno

44. ¿Los tutorados **leen** los mensajes que ud envía y responden a ellos?

5. Todos 4. Casi todos 3. Algunos 2. Casi ninguno 1. Ninguno

45. ¿Los tutorados **reflexionan** sobre sus condiciones escolares y personales?

5. Todos 4. Casi todos 3. Algunos 2. Casi ninguno 1. Ninguno

46. La comunicación con sus tutorados a cambiado su **actitud hacia sí mismo** de forma:

5. Mucho 4. Bastante 3. Igual 2. Poco 1. Nada

FACULTAD DE ARTES VISUALES
PROGRAMA DE TUTORIAS

47. La comunicación con sus tutorados a cambiado su **actitud hacia la tutoría** de forma:
5. Mucho 4. Bastante 3. Igual 2. Poco 1. Nada
48. La comunicación con sus tutorados a cambiado su **actitud hacia los estudiantes** de forma:
5. Mucho 4. Bastante 3. Igual 2. Poco 1. Nada
49. ¿Conoce las **herramientas del Módulo de Tutoría** en SIASE?
5. Mucho 4. Bastante 3. Algo 2. Poco 1. Nada
50. ¿Conoce los objetivos del **Día del tutorado** y en qué consiste?
5. Mucho 4. Bastante 3. Algo 2. Poco 1. Nada
51. ¿Sus tutorados conocen cuáles son sus **derechos y obligaciones como estudiantes** de la FAV?
5. Todos 4. Casi todos 3. Algunos 2. Casi ninguno 1. Ninguno
52. ¿Sus tutorados están informados sobre **la función y objetivos de la tutoría**?
5. Todos 4. Casi todos 3. Algunos 2. Casi ninguno 1. Ninguno
53. ¿Sus tutorados manifiestan **interés por recibir orientación, apoyo o asesoría**?
5. Todos 4. Casi todos 3. Algunos 2. Casi ninguno 1. Ninguno
54. ¿Sus tutorados **son coherentes** con su forma de hablar y actuar?
5. Siempre 4. Casi siempre 3. Regularmente 2. Casi nunca 1. Nunca
55. ¿Es fácil **localizar a sus tutorados**?
5. Siempre 4. Casi siempre 3. Regularmente 2. Casi nunca 1. Nunca
56. ¿Cuáles son los **valores** que más destacan de sus tutorados?
5. Confianza 4. Paciencia 3. Honestidad 2. Respeto 1. Tolerancia
57. ¿Por qué **medio se enteró** de cuál era su grupo asignado para la tutoría?
4. Carta de asignación 3. Cartel 2. Por coordinadora 1. Otro _____
58. ¿Por qué **medio de comunicación** establece contacto con sus tutorados?
5. Presencial 4. Teléfono celular 3. e-mail 2. Redes sociales 1. Otro _____
59. La comunicación con sus tutorados es para **tratar asuntos** de:
5. Avisos escolares 4. Entrega de tareas 3. Justificar faltas 2. Saludarlos 1. Otro _____

VII. Sobre el proceso de aprendizaje

60. En la acción tutorial, sus tutorados **escuchan atentamente** lo que ud les dice
5. Siempre 4. Casi siempre 3. Regularmente 2. Casi nunca 1. Nunca

FACULTAD DE ARTES VISUALES
PROGRAMA DE TUTORIAS

61. En la acción tutorial, sus tutorados **observan detenidamente** la información que ud les da
5. Siempre 4. Casi siempre 3. Regularmente 2. Casi nunca 1. Nunca

62. En la acción tutorial, sus tutorados **comentan libremente** su opinión
5. Siempre 4. Casi siempre 3. Regularmente 2. Casi nunca 1. Nunca

63. En la acción tutorial, sus tutorados **expresan espontáneamente** su sentir
5. Siempre 4. Casi siempre 3. Regularmente 2. Casi nunca 1. Nunca

64. A las actividades que ud realiza como tutor, el **comportamiento de los alumnos** es:
6. Cuestionan las dudas al momento
5. Reflexionan y lo hablan
4. No les gusta hablar en público
3. Quieren hablar pero se ponen nerviosos
2. Prefieren preguntar en privado
1. Otro: _____

65. ¿Cuántas **sesiones de tutoría grupal** proporciona al semestre?
5. Tres sesiones 4. Dos sesiones 3. Una sesión 2. Ninguna 1. +de 3

66. ¿Cuántas **sesiones de tutoría individual** ofrece al semestre?
5. Tres sesiones 4. Dos sesiones 3. Una sesión 2. Ninguna 1. +de 3

67. ¿Considera que la información que proporciona es de **utilidad** para sus tutorados?
4. Muy útil 3. Útil 2. Poco útil 1. Nada útil

68. ¿Considera que la información que proporciona ha **beneficiado** a sus estudiantes?
4. Mucho 3. Bastante 2. Poco 1. Nada

69. Qué **implica** para ud proporcionar sesiones de tutoría:
6. Tiempo 5. Constancia 4. Dedicación 3. Estudio 2. Asistencia 1. Otro: _____

VIII. Sobre la percepción social de la tutoría

70. ¿Sus tutorados son personas **sociables y amables** con los demás? SI NO

71. ¿Sus tutorados son personas que **cuidan su apariencia personal**? SI NO

72. ¿Sus tutorados son personas que **cuidan la ecología** del medio ambiente? SI NO

73. ¿Sus tutorados son personas **organizadas en sus tareas**? SI NO

74. ¿Sus tutorados son personas que **les agrada estudiar**? SI NO

75. ¿Le gustaría que se le **asignara el mismo grupo** de tutoría el próximo semestre? SI NO

76. ¿Por qué? _____

77. Mencione un **rasgo o característica** que identifique a su grupo de tutorados. _____

78. ¿Qué **impresión** tuvo la primera vez que ofreció tutoría? _____

79. ¿Qué **impresión tiene de los demás** tutores? _____

FACULTAD DE ARTES VISUALES
PROGRAMA DE TUTORIAS

80. ¿Qué grupo le gustaría que se le asignara? _____
 81. Porqué? _____
 82. Desea continuar como tutor de un grupo? SI NO Porqué? _____

IX. Sobre la persuasión en la tutoría

83. Considera que la **credibilidad** de sus tutorados es
 5. Muy alta 4. Alta 3. Regular 2. Baja 1. Muy baja
84. Considera que la **confianza** que se genera con sus tutorados es
 5. Muy alta 4. Alta 3. Regular 2. Baja 1. Muy baja
85. A continuación se presenta una serie de **estrategias persuasivas**, por favor de marcar con X las que UD como tutor maneja en clases, puede ser más de una. (Las frases son ejemplos, es para describir el tipo de estrategia, puede ser otra descripción).

	Tipo de estrategia	Descripción de la estrategia	X
1	Promesa	A los que asistan a la tutoría (clase, evento) se les otorgará un punto sobre calificación	
2	Amenaza	A los que no asistan a la tutoría (clase, evento) se les quitará un punto sobre calificación	
3	Experticia positiva	Su derecho como estudiantes es estar informados	
4	Experticia negativa	Su obligación como estudiantes es estar informados	
5	Agrado	Buen día, jóvenes, hoy haremos una actividad diferente, sé que les gustará...	
6	Pre entrega	Les voy a pasar un folleto informativo para que se les facilite la tarea	
7	Estimulación aversiva	La fecha de entrega es el lunes y no hay prórrogas. No se reciben trabajos elaborados a mano. Puntos menos si tiene faltas de ortografía.	
8	Deuda	Como les concedí un permiso la otra vez, ahora ustedes tiene que cumplir.	
9	Petición moral	No son buenos alumnos porque no se esfuerzan en estudiar	
10	Auto percepción positiva	Ya ves, valió la pena el esfuerzo y entregar a tiempo tu trabajo.	
11	Auto percepción negativa	Ya ves, por no entregar el trabajo en tiempo y forma, tu esfuerzo será doble.	
12	Reflexión alterna (altern casting +)	Los alumnos de licenciatura que están bien preparados son autónomos en el estudio y en su aprendizaje	
13	Reflexión alterna	Los alumnos de licenciatura que no están bien preparados son dependientes de otros y perezosos en aprender	
14	Altruismo	Estimados alumnos, necesito de su cooperación para que llenen estás encuestas...	
15	Estima positiva	Felicidades!!! Por tu asistencia, constancia y esfuerzo te fue muy bien en tu examen.	
16	Estima negativa	Lo siento, pero si no faltaras y te esforzaras un poco más, te iría mejor en los exámenes	

ANEXO 5: CARTA DE APOYO A TUTORES



UANL



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN □ FACULTAD DE ARTES VISUALES / Coordinación de Tutorías

Estimados Maestros

Presente.

Por medio de la presente le envío un cordial saludo y a la vez informarle que estoy realizando una investigación en relación a la percepción social sobre tutoría en la Facultad de Artes Visuales, para lo cual solicito su apoyo para aplicar encuestas a su grupo de estudiantes.

Agradezco de antemano, las facilidades brindadas a esta solicitud.

Atentamente,

"ALERE FLAMMAM VERITATIS"

Monterrey, N.L., 20 de mayo del 2013

Lic. Bertha Rojas Galindo

Coordinadora de Asuntos Académicos



Facultad de Artes Visuales
Praga y Trieste 4600, Fracc. Las Torres,
Unidad Mederas, UANL
Tel. 8329 4260

ANEXO 6: PLANEACIÓN Y MUESTRA PARA LA ENCUESTA

Muestra para la Investigación

CARRERA	SEM.	GPO.	TUTOR	Nº alumnos	Día-hora-salón de clases	Encuestados
Artes Visuales	1	101	Ana Guzmán	16	Viernes 24/05 11 am B102	9
	2	201	Calder Vasarely	22	Martes 21/05 4 pm B208	18
	3	301	Eduardo Oliva	16	Martes 21/05 9 pm B208	10
	4	401	Héctor Morales	23	Martes 21/05 12 pm C101	17
	5	501	Javier Garza	25	Mierc. 22/05 3 pm B102	16
	6	601	Calder Vasarely	18	Viernes 24/05 2 pm B212	13
	7	701	Alma Méndez		Viernes 24/05 4 pm B311	1
	8	801	Pamela Rech	10	Miérc. 22/05 2 pm B209	12
	9	901	Karla Mateos	8	Mierc. 22/05 4 pm A102	2
Lenguajes Audiovisuales	1	102	Lorena Estrada	23	Martes 21/05 11 am C107	0 *
	2	202	Alan García	25	Mierc. 22/05 8 am B314	25
	3	304	Lourdes Ávila	22	Miérc. 22/05 2 pm B309	15
	4	405	Javier Molina	18	Martes 21/05 10 am A10	18
	5	503	Eréndira Villanueva		Jueves 23/05 11 am B306	15
	6	603	Hilda Gutiérrez		Mierc. 22/05 1 pm B201	16
	7	702	Martín Ontiveros		Jueves 23/05 8 am Auditorio	8
	8	802	Laura Sevilla		Viernes 24/05 10 am B208	4
	9	902	Celeste Flores	20	Mierc. 22/05 9 am C108	11
Diseño Gráfico	1	108	Fco. Quezada	25	Jueves 23/05 11 am B302	20
	2	208	Adriana Ramírez	28	Miérc. 22/05 12 pm B208	27
	3	305	Bertha Rojas	20	Miérc. 22/05 11 am A102	20
	4	411	Eduardo Mallen	19	Jueves 23/05 1 pm A102	11
	5	508	Mayela Garza	16	Martes 21/05 8 am B306	15
	6	607	Sandra Altamirano	23	Miérc. 22/05 4 pm B210	21
	7	705	Paola Barajas		Mierc. 22/05 12 pm B204	1
	8	805	Verónica Delgado	25	Viernes 24/05 9 am B210	19
	9	904	Alma Banda		Martes 21/05 9 am B207	15

* No se encontró al tutor.

ANEXO 7: LISTA DE TUTORES ENCUESTADOS

Tutores encuestados

	Nombre	Categoría
1	Benjamín Sierra Villarruel	PTC
2	Alejandro Suárez Porras	PTC
3	Javier Garza Fernández	Contrato
4	Gerardo Santana Padilla	Contrato
5	Juan Francisco García Hernández	PTC
6	Israel Tapia Zavala	PTC
7	Adriana Ramírez	Contrato
8	Ana Guzmán	PTC
9	Laura Sevilla	Contrato
10	Alan García Hernández	PTC
11	Francisco Javier Quezada Ponce	PTC
12	Irma Magaña Pineda	PTC
13	Francisco Rocha	PTC
14	Abigail Guzmán Flores	PTC
15	Calder Vasarely Huerta	Contrato
16	Myriam Treviño	Contrato
17	Héctor Olivares	PTC
18	Karla Mateos	Contrato
19	Jorge Escobar	Contrato
20	Julio Méndez	Contrato
21	Erika Lizárraga	Contrato
22	Javier Molina	Contrato
23	José Luis Martínez Mendoza	PTC
24	Mayela Garza	Contrato
25	Alma Lilia Méndez Ramírez	Contrato
26	Martín Ontiveros Quintanilla	PTC
27	Eduardo Oliva	Contrato
28	Sandra Altamirano Galván	PTC
29	Verónica Delgado Cantú	PTC
30	Perla Sánchez	Contrato

Profesores de Tiempo Completo (PTC) = 15

Profesores de Contrato = 15

ANEXO 8: REPORTES DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD TUTORIAL EN SIASE

Enero-Junio 2012

04/07/12

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE ARTES VISUALES
Reporte de Entrevistados

Pag 1
10:47

De: 23/01/2012

A: 16/06/2012

N°	TUTOR	TOTAL ALUMNOS ENTREVISTADOS
1	000706 MIRAMONTES DE LA FUENTE MARIA CONCEPCIÓN	0
2	001131 AVILA CANTU MA. DE LOURDES	0
3	002656 MARTINEZ MENDOZA JOSE LUIS	0
4	004815 SIERRA VILLARRUEL BENJAMIN	0
5	006495 VARGAS ARRIAGA PATRICIA	0
6	009489 GARCIA SALAZAR CARLOS ALBERTO	0
7	010515 RUIZ ACOSTA ENRIQUE	0
8	011562 RODRIGUEZ TREVINO IMELDA GPE	0
9	012050 GUTIERREZ RIOS HILDA MARGARITA	0
10	012997 ONTIVEROS QUINTANILLA MARTIN J	0
11	014457 ALVARADO ABI-RACHED LUCIA J.	0
12	015422 MUÑIZ HERRERA BENITO	0
13	016494 QUEZADA PONCE FRANCISCO JAVIER	0
14	017375 MENDEZ RAMIREZ MARIO ALBERTO	0
15	017745 MAGANA PINEDA IRMA	0
16	018232 HERNÁNDEZ LOREDO ADRIANA	0
17	018773 GUZMAN FLORES ABIGAIL	0
18	019646 HERRERA PESCADOR JOSE ALFREDO	0
19	019742 ROJAS GALINDO MARIA BERTHA	0
20	019747 MORENO GONZALEZ JUAN CARLOS	0
21	082693 ABAD CANTU JUAN MANUEL	0
22	083237 ROCHA GAMEZ JOSE FRANCISCO	0
23	083685 DE LA CERDA CRUZ EVA JULIA ISABEL	0
24	084033 MARTÍNEZ GARCÍA CATALINA	0
25	084181 DELGADO SANTOS YURI VLADIMIR	0
26	084274 VALLINES SOLIS DIANA RAQUEL	0
27	085322 BANDA CASTILLO ALMA DELIA	0
28	085765 VAZQUEZ AZAMAR DANIEL	0
29	085791 SUAREZ PORRAS ALEJANDRO SALVADOR	0
30	086266 CEPEDA HERNANDEZ SAMUEL	0
31	091328 BARAJAS VILLANUEVA YOLANDA PAOLA	0
32	091663 TAPIA ZAVALA ISRAEL	0
33	092807 DELGADO CANTU VERONICA LIZETH	3
34	092808 ESTRADA QUIROGA VIRGINIA LORENA	0
35	093032 FLORES TORRES JESSICA CELESTE	0
36	093362 SEGURA GUERRERO BRENDA SOL	0
37	093573 MOLINA RANGEL JAVIER	0
38	093717 GARCIA HERNÁNDEZ JUAN FRANCISCO	0
39	093965 SANCHEZ ZAVALA YASODARI	0
40	094810 OLIVARES OLVERA HECTOR ADRIAN	0
41	095083 SALINAS GARZA LAURA NIDARYTHAE	0
42	095154 GUTIERREZ GONZALEZ CARLOS VALDEMAR	0
43	095190 PEÑA Y LILLO AGUIRRE GUSTAVO	0
44	096130 SANTANA PADILLA GERARDO	0
45	096132 GARZA FERNANDEZ JAVIER	0
46	096488 TAPIA ZAVALA RAUL	0
47	096489 BACRE GUZMAN DANIELA DEL CARMEN	39
48	096491 GARCIA HERNANDEZ ALAN	0
49	096872 ALTAMIRANO GALVAN SANDRA GUADALUPE	0
50	096875 GARZA SANCHEZ DORA MAYELA	0
51	096947 GRACIA SALCE GABRIELA	0

01/2012 A: 16/06/2012

TUTOR	TOTAL ALUMNOS ENTREVISTADOS
1 Pérez Sepúlveda Cynthia Patricia	0
8 PRADO NAVARRO ANDREA	0
0 SANCHEZ REYNA PERLA JEANETT	0
4 MORALES ORONA HECTOR MANUEL	0
2 LEAL CASAS JOSE MARTIN	0
7 CARTAGENA GONZALEZ HECTOR ALEJANDRO	0
3 ESCOBAR FERNANDEZ JORGE	0
4 HOLGUIN RUBIO ALFREDO ROBERTO	0
7 SEVILLA SEPULVEDA LAURA ELENA	0
8 SILVA GUTIERREZ SANDRA LISSETTE	0
2 TREVIÑO CARBALLIDO CARLA	0
3 OLIVA ABARCA JESUS EDUARDO	0
6 DOMINGUEZ GODOY BRAULIO	0
0 GONZALEZ LEAL JESUS JAIME	0
TOTAL	42

ROJAS GALINDO MARIA BERTHA
 Tutor Coordinador

Agosto-Diciembre 2012

REPORTE

MÓDULO DE TUTORÍA EN SIASE



N°	Tutor	Entrevista s a la fecha	Cantidad de alumn@	Deptos. a los que ha canaliza
1	ABAD CANTU JUAN MANUEL	0	0	-----
2	ALTAMIRANO GALVAN SANDRA GUADALUPE	0	0	-----
3	ALVARADO ABI-RACHED LUCIA J.	0	0	-----
4	AVILA CANTU MA. DE LOURDES	0	0	-----
5	BACRE GUZMAN DANIELA DEL CARMEN	0	0	-----
6	BANDA CASTILLO ALMA DELIA	0	0	-----
7	BARAJAS VILLANUEVA YOLANDA PAOLA	0	0	-----
8	DE LA CERDA CRUZ EVA JULIA ISABEL	1	0	-----
9	DELGADO CANTU VERONICA LIZETT	1	0	-----
10	DELGADO SANTOS YURI VLADIMIR	0	0	-----
11	ESTRADA QUIROGA VIRGINIA LORENA	0	0	-----
12	FLORES TORRES JESSICA CELESTE	0	0	-----
13	GARCIA HERNANDEZ ALAN	0	0	-----
14	GARCIA HERNANDEZ JUAN FRANCISCO	0	0	-----
15	GARCIA RODRIGUEZ MARIBEL	0	0	-----
16	GARCIA SALAZAR CARLOS ALBERTO	0	0	-----
17	GARZA SANCHEZ DORA MAYELA	0	0	-----
18	GRACIA SALCE GABRIELA	0	0	-----
19	GUTIERREZ RIOS HILDA MARGARITA	0	0	-----
20	GUZMAN FLORES ABIGAIL	0	0	-----
21	GUZMAN MEDRANO ANA ISABEL	0	0	-----
22	HERNANDEZ LOREDO ADRIANA	0	0	-----
23	HERRERA PESCADOR JOSE ALFREDO	0	0	-----
24	LEAL CASAS JOSE MARTIN	0	0	-----
25	LIZARRAGA TREVIÑO ERIKA MARIA	0	0	-----
26	MAGAÑA PINEDA IRMA	0	0	-----
27	MARTÍNEZ GARCÍA CATALINA	0	0	-----
28	MARTÍNEZ MENDOZA JOSÉ LUIS	0	0	-----
29	MENDEZ RAMIREZ MARIO ALBERTO	0	0	-----
30	MOLINA RANGEL JAVIER	0	0	-----
31	MORALES ORONA HECTOR MANUEL	0	0	-----
32	MORENO GONZALEZ JUAN CARLOS	0	0	-----
33	MUÑOZ HERRERA BENITO	0	0	-----
34	OLIVA ABARCA JESUS EDUARDO	0	0	-----
35	ONTIVEROS QUINTANILLA MARTIN J	0	0	-----
36	PÉREZ SEPÚLVEDA CYNTHIA PATRICIA	0	0	-----
37	PÉREZ TELLEZ JOSÉ ENRIQUE	0	0	-----
38	PRADO NAVARRO ANDREA	0	0	-----
39	QUEZADA PONCE FRANCISCO JAVIER	0	0	-----
40	QUIROGA GARZA MARCELA	0	0	-----
41	RAMIREZ CASTRO ADRIANA LIZETH	0	0	-----
42	ROCHA GAMEZ JOSE FRANCISCO	0	0	-----
43	ROJAS GALINDO MARIA BERTHA	0	0	-----
44	ROMERO BARRIOS LAURA FLOR	0	0	-----
45	RUIZ ACOSTA ENRIQUE	0	0	-----
46	SANCHEZ REYNA PERLA JEANETT	0	0	-----
47	SANCHEZ ZAVALA YASODARI	0	0	-----
48	SANTANA PADILLA GERARDO	0	0	-----
49	SEVILLA SEPULVEDA LAURA ELENA	0	0	-----
50	SIERRA VILLARUEL BENJAMIN	8	0	-----
51	SILVA GUTIERREZ SANDRA LISSETTE	0	0	-----
52	SUAREZ PORRAS ALEJANDRO SALVADOR	4	0	-----
53	TAPIA ZAVALA ISRAEL	0	0	-----
54	TAPIA ZAVALA RAUL	0	0	-----
55	VALLINES SOLIS DIANA RAQUEL	0	0	-----
56	VARGAS ARRIAGA PATRICIA	0	0	-----
57	VAZQUEZ AZAMAR DANIEL	0	0	-----

Enero-Junio 2013

17/07/13

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE ARTES VISUALES
REPORTE DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDAD TUTORIAL GENERAL

Pag 1
12:06

De: 21/01/2013

A: 17/07/2013

INTERSEMESTRAL 2013

N°	Tutor	Entrevistas a la fecha	Cantidad de alumnos canalizados	Departamentos a los que ha canalizado
1	MIRAMONTES DE LA PUENTE MARIA CONCEPCION	0	0	-----
2	AVILA CANTU MA. DE LOURDES	0	0	-----
3	MARTINEZ MENDOZA JOSE LUIS	10	0	-----
4	SIERRA VILLARUEL BENJAMIN	8	8	Asesoría académica
5	VARGAS ARRIAGA PATRICIA	2	0	-----
6	GARCIA SALAZAR CARLOS ALBERTO	0	0	-----
7	RUIZ ACOSTA ENRIQUE	0	0	-----
8	RODRIGUEZ TREVINO IMELDA GFE.	0	0	-----
9	GUTIERREZ RIOS HILDA MARGARITA	13	0	-----
10	ONTIVEROS QUINTANILLA MARTIN J	3	1	Dependencia externa (UANL)
11	ALVARADO ABI-RACHED LUCIA J.	0	0	-----
12	MUNIZ HERRERA ERNITO	0	0	-----
13	QUEZADA PONCE FRANCISCO JAVIER	1	0	-----
14	MENDEZ RAMIREZ MARIO ALBERTO	6	0	-----
15	MAGAÑA PINEDA IRMA	0	0	-----
16	HERNÁNDEZ LOREDO ADRIANA	4	2	Dpto. Becas
17	GUZMAN FLORES ABIGAIL	0	0	-----
18	HERRERA PESCADOR JOSE ALFREDO	0	0	-----
19	ROJAS GALINDO MARIA BERTHA	5	0	-----
20	MORENO GONZALEZ JUAN CARLOS	0	0	-----
21	ABAD CANTU JUAN MANUEL	0	0	-----
22	LIZARRAGA TREVIÑO ERIKA MARIA	0	0	-----
23	ROCHA GAMEZ JOSE FRANCISCO	0	0	-----
24	DE LA CERDA CRUZ EVA JULIA ISABEL	0	0	-----
25	MARTÍNEZ GARCÍA CATALINA	4	0	-----
26	DELGADO SANTOS YURI VLADIMIR	0	0	-----
27	VALLINES SOLIS DIANA RAQUEL	4	0	-----
28	QUIROGA GARZA MARCELA	0	0	-----
29	BANDA CASTILLO ALMA DELIA	0	0	-----
30	VAZQUEZ AZAMAR DANIEL	0	0	-----
31	GUZMAN NEDRANO ANA ISABEL	3	0	-----
32	SUAREZ PORRAS ALEJANDRO SALVADOR	3	3	Asesoría académica
33	ROMERO BARRIOS LAURA FLOR	0	0	-----
34	CEPEDA HERNANDEZ SAMUEL	0	0	-----
35	BARAJAS VILLANUEVA YOLANDA PAOLA	1	1	Dpto. Psicopedagogía
36	TAPIA ZAVALA ISRAEL	7	0	-----
37	DELGADO CANTU VERONICA LISETT	5	0	-----
38	ESTRADA QUIROGA VIRGINIA LORENA	0	0	-----
39	FLORES TORRES JESSICA CELESTE	2	1	Asesoría académica
				Dpto. Psicopedagogía
40	SEGURA GUERRERO BRENDA SOL	0	0	-----
41	MOLINA RANGEL JAVIER	0	0	-----
42	GARCIA HERNÁNDEZ JUAN FRANCISCO	5	0	-----
43	SANCHEZ ZAVALA YASODARI	0	0	-----
44	OLIVARES OLIVERA HECTOR ADRIAN	0	0	-----
45	SALINAS GARZA LAURA NIDARYTHAE	0	0	-----
46	GUTIERREZ GONZALEZ CARLOS VALDENAR	0	0	-----
47	PEÑAYLILLO AGUIRRE GUSTAVO ROBERTO	0	0	-----

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDAD TUTORIAL GENERAL

De: 21/01/2013

A: 17/07/2013

INTERSEMESTRAL 2013

Nº	Tutor	Entrevistas a la fecha	Cantidad de alumnos canalizados	Departamentos a los que ha canalizado
48	VILLANUEVA CHAVARRIA ERENDIRA REBECA	15	0	-----
49	SANTANA PADILLA GERARDO	2	0	-----
50	GARZA FERNANDEZ JAVIER	1	0	-----
51	TAPIA ZAVALA RAUL	0	0	-----
52	BACRE GUZMAN DANIELA DEL CARMEN	0	0	-----
53	GARCIA HERNANDEZ ALAN	1	1	Dpto. Psicopedagogía
54	ALTAMIRANO GALVAN SANDRA GUADALUPE	7	0	-----
55	GARZA SANCHEZ DORA MAYELA	10	0	-----
56	GRACIA SALCE GABRIELA	0	0	-----
57	PÉREZ SEPÚLVEDA CYNTHIA PATRICIA	0	0	-----
58	MATEOS GARCIA KARLA GEORGINA	4	0	-----
59	MENDEZ GARZA JULIO CESAR	0	0	-----
60	PRADO NAVARRO ANDREA	0	0	-----
61	SANCHEZ REYNA PERLA JEANETT	2	0	-----
62	MORALES ORONA HECTOR MANUEL	0	0	-----
63	LEAL CASAS JOSE MARTIN	0	0	-----
64	MALLEN LOMAS JOSE EDUARDO	5	0	-----
65	GARCIA RODRIGUEZ MARIBEL	0	0	-----
66	RAMIREZ CASTRO ADRIANA LIZETH	30	0	-----
67	RUBIO PEREZ ANGELICA JUDITH	0	0	-----
68	CARTAGENA GONZALEZ HECTOR ALEJANDRO	0	0	-----
69	ESCOBAR FERNANDEZ JORGE	0	0	-----
70	HOLGUIN RUBIO ALFREDO ROBERTO	0	0	-----
71	SEVILLA SEPULVEDA LAURA ELENA	2	1	Asesoría académica
72	SILVA GUTIERREZ SANDRA LISSETTE	0	0	-----
73	TREVIÑO CARBALLIDO CARLA	0	0	-----
74	PEREZ TELLEZ JOSE ENRIQUE	19	0	-----
75	OLIVA ABARCA JESUS EDUARDO	40	0	-----
76	GONZALEZ FERNANDEZ ALDRICH JAVIER	0	0	-----
77	DOMINGUEZ GODOY BRAULIO	0	0	-----
78	TORRES SALAZAR OVIDIO DEL ANGEL	0	0	-----
79	HUERTA GUTIERREZ CALDER VASARELY	0	0	-----
80	RECH PAMELA	0	0	-----
81	GONZALEZ LEAL JESUS JAIME	0	0	-----
82	GONZALEZ FERNANDEZ ALDRICH JAVIER	0	0	-----

ANEXO 9: RESULTADOS DEL DÍA DEL TUTORADO

	TUTORES ASIGNADOS	TUTORES PARTICIPANTES	%	MATRICULA	ALUMNOS PARTICIPANTES	%
ENERO-JUNIO 2012	42	7	16.6	1900	133	7
AGOSTO-DICIEMBRE 2012	55	11	20	1995	227	11.3
ENERO-JUNIO 2013	60	25	41.6	2040	545	26.7