

**MODELO DE EVALUACIÓN
DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE
TUTORÍAS DE LA UACH (ME-PIT)**

Dr. David Manuel Arzola Franco (Coordinador)

Diciembre de 2017

CONTENIDO

I.	Introducción.....	5
II.	El Programa Institucional de Tutorías de la UACH, antecedentes.....	6
III.	Modelo de Evaluación del Programa Institucional de Tutorías de la UACH (ME-PIT).....	9
	A) Caracterización del Modelo.....	9
	B) Justificación.....	10
	C) Propósitos.....	12
	D) Dimensiones.....	12
	E) Opciones metodológicas.....	15
	F) El proceso de retroalimentación, o el reinicio del ciclo.....	17
	Bibliografía.....	19
	Anexos.....	21

I. Introducción

La Universidad Autónoma de Chihuahua ha adoptado un Modelo por Competencias, a partir del cual se plantea la formación integral del estudiante como persona creativa- generativa para que respondan con compromiso ético a los problemas complejos que afectan a la humanidad. Se pretende que los egresados de la UACH cuenten con un conjunto de conocimientos, actitudes, habilidades, valores y principios que les permitan enfrentar con éxito los retos de carácter personal, social y laboral, que impone la complejidad de los contextos local, nacional e internacional.

Para lograr estos propósitos la Universidad requiere de un conjunto de dispositivos que apoyen a los estudiantes durante su trayecto formativo, de tal manera que, además de atender a la creciente demanda, es necesario evitar la deserción y el fracaso escolar, así como garantizar que haya las condiciones para brindar un servicio de calidad.

Para ello, la UACH dispone de una amplia gama de programas dirigidos a la atención de las diversas necesidades del estudiantado: como servicios de atención psicológica, nutricional, activación física, becas de inscripción para estudiantes, asistencia legal, bolsa de trabajo, información sobre movilidad e intercambio, opciones de servicio social, prácticas profesionales y modalidades de titulación; información sobre estancias universitarias, becas alimenticias, entre otros.

Como parte de estos apoyos a la formación integral de los alumnos, se ha implementado un Programa Institucional de Tutorías (PIT), con la intención de acompañar al estudiante, escucharlo, orientarlo y canalizarlo a las instancias de atención con las que cuenta la UACH, de acuerdo con el diagnóstico de necesidades detectadas. Este programa forma parte de una política educativa de dimensiones nacionales e internacionales, tal como se describe en el siguiente apartado.

II. El Programa Institucional de Tutorías de la UACH, antecedentes

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 1999) propuso como misión del Sistema de Educación Superior (SES), lograr el mejoramiento de la calidad de la educación que se oferta en cada una de las instituciones educativas mediante las funciones de: docencia en diversos niveles, generación y aplicación del conocimiento, preservación y difusión de la cultura y servicio a la sociedad.

Para cumplir con esta misión, surge el Programa Institucional de Tutorías que se incorpora a la organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior (IES) del país, con el propósito de apoyar a los estudiantes con programas de tutoría y desarrollo integral, para abatir los índices de reprobación, rezago escolar, deserción y mejorar la eficiencia terminal.

En el mundo universitario, tanto a nivel nacional como internacional, hay un amplio consenso con relación a las ventajas que ofrece la tutoría como un medio para promover una educación integral (Haya, Calvo y Rodríguez-Hoyos, 2013; Álvarez y López, 2013). Mediante el apoyo que recibe de su tutor, el estudiante tiene mayores oportunidades de mejorar su desempeño académico, su desarrollo personal y emocional, así como aumentar las posibilidades para su inserción en la vida productiva (Sobrado, 2008). Por lo tanto, es “una de las acciones importantes para promover el aprendizaje autónomo del alumnado y el desarrollo de competencias transferibles para la vida y para el desarrollo profesional” (Álvarez y González, 2008, p. 49).

Por los beneficios que recibe el estudiantado, la tutoría es considerada como un elemento indispensable para que las universidades puedan mejorar los procesos educativos y brindar una educación de calidad (Torrecilla, Rodríguez, Herrera y Martín, 2013).

La tutoría, integrada en la acción docente debe servir para posibilitar a

través de una retroalimentación adecuada, que los estudiantes aprendan de sus errores, brindarles apoyo para que resuelvan sus dificultades, motivarlos a centrar sus logros, consolidar sus aprendizajes en contextos prácticos. Así mismo, estimar su potencial para motivarlos a que progresen hacia otros niveles ofertándoles una elección de alternativas (Sallán, et al, 2004).

Entre las universidades pioneras del programa se encuentra la Universidad Nacional Autónoma de México en la cual se ha venido practicando desde principios de la década de los cuarenta, del siglo XX, su aplicación comenzó en el posgrado (ANUIES, 1999). Así mismo la Universidad de Guadalajara dio inicio al programa en 1992, estableciéndose como una obligación para procurar la formación integral del estudiante.

Al finalizar el siglo XX, la ANUIES contaba con un total de 123 IES, las cuales sumaban una matrícula superior al millón y medio de estudiantes, atendidos por un aproximado de 167 mil docentes. Una década después (2010) el número de IES aumento a 139, la matricula creció hasta alcanzar un millón más, mientras que el número de docentes decreció a 136 mil efectivos (ANUIES, 2010).

Los datos anteriores ponen en relieve un problema que aqueja al PIT a nivel nacional: la disposición de recursos humanos, por parte de las universidades, para atender la creciente demanda; la tutoría es un apoyo personalizado, de modalidad individual tutor- tutorado. Cuando surgió el programa, el tutor atendía en promedio a 9.5 estudiantes; en el 2010 con la disminución del número de docentes y el aumento de la matrícula, se pasó a atender en promedio a 18.7 estudiantes.

Asimismo, con casi dos décadas de haberse implementado la tutoría por parte de la ANUIES, algunos estudios evidencian otros problemas que enfrenta el sistema universitario para cumplir esta tarea. Romo (2014), señala que hay un desencanto por parte de los jóvenes ante su proceso formativo, y la recurrente simulación de los docentes para acreditar una tutoría inexistente.

Es importante mencionar que dentro del Programa para el Desarrollo

Profesional Docente (PRODEP) la tutoría es uno de los cuatros aspectos básicos a evaluar (PRODEP, 2017).

La Universidad Autónoma de Chihuahua inicia formalmente con el Programa Institucional de Tutorías en 2002, como estrategia clave para mejorar la calidad de sus programas educativos. El tutor debe proporcionar una atención individual, detectar las necesidades de cada estudiante y, si el caso lo amerita, canalizarlo a las instancias correspondientes.

La prioridad es brindar apoyo a los estudiantes con riesgo, tanto académico como de carácter personal, con la finalidad de contribuir, a través del acompañamiento de docentes calificados, en la formación integral de los estudiantes para el logro de un mejor y mayor aprovechamiento en su tránsito por las aulas universitarias.

La tutoría es una guía con diferentes apoyos institucionales dispuestos para propiciar y fortalecer el éxito de los estudiantes de manera responsable frente a sus necesidades y oportunidades, busca reducir o sortear obstáculos que de otro modo dificultarían el cumplimiento de sus expectativas.

Para la operación del PIT en la UACH, cada Facultad tiene una Coordinación de Tutorías, que se encarga de detectar a los estudiantes que se encuentran en situación de riesgo y requieren de apoyo. A cada estudiante en esta condición se le asigna un tutor que tiene la responsabilidad de evaluar, mediante entrevistas y la aplicación de cuestionarios, el tipo de apoyo que debe brindar al tutorando y acompañarlo a lo largo de su trayecto formativo: apoyo académico, psicológico, médico, entre otros. Como mínimo cada alumno debe asistir a tres sesiones con su tutor a lo largo del semestre. Los profesores de tiempo completo son los encargados de las tutorías.

III. Modelo de Evaluación del Programa Institucional de Tutorías de la UACH (ME-PIT)

A) Caracterización del Modelo

La UACH tiene más de una década de experiencia en el trabajo tutorial, por lo tanto, es indispensable recabar información acerca de los procesos que se han detonado desde que este programa comenzó a operar. Al final de cada semestre se aplica una encuesta de satisfacción a los estudiantes, pero a esta información es necesario agregarle un conjunto de elementos que dibujen una imagen más amplia y precisa del servicio que se está ofreciendo. Es necesario, por lo tanto, un proceso sistemático de seguimiento y evaluación del PIT, de tal manera que, entre otras cosas, se pueda conocer en qué medida se han alcanzado los objetivos propuestos, qué aportaciones tiene la atención de los tutores en los tutorandos, qué tipo de dinámicas se generan en la interacción de tutores y tutorandos y qué repercusiones tienen estas acciones en el servicio que presta la Universidad a sus estudiantes.

El Modelo de Evaluación del PIT tiene un carácter dinámico, flexible y abierto, de tal manera que pueda irse ajustando paulatinamente a las necesidades de la Universidad, en este sentido contará con un conjunto de estrategias, acciones y metas definidas a partir de la integración de equipos de trabajo que se encarguen de brindar información proveniente de diversas fuentes: registros históricos, estadísticas y reportes, aplicación de cuestionarios, así como entrevistas individuales y grupales, formalización de proyectos de investigación, entre otras.

Los análisis se desarrollarán a través de la amplia gama de metodologías de que se dispone en la investigación social, desarrolladas bajo una visión estratégica, que permita la participación de todas las instancias y actores involucradas en la operación del PIT, de tal manera que haya un proceso de

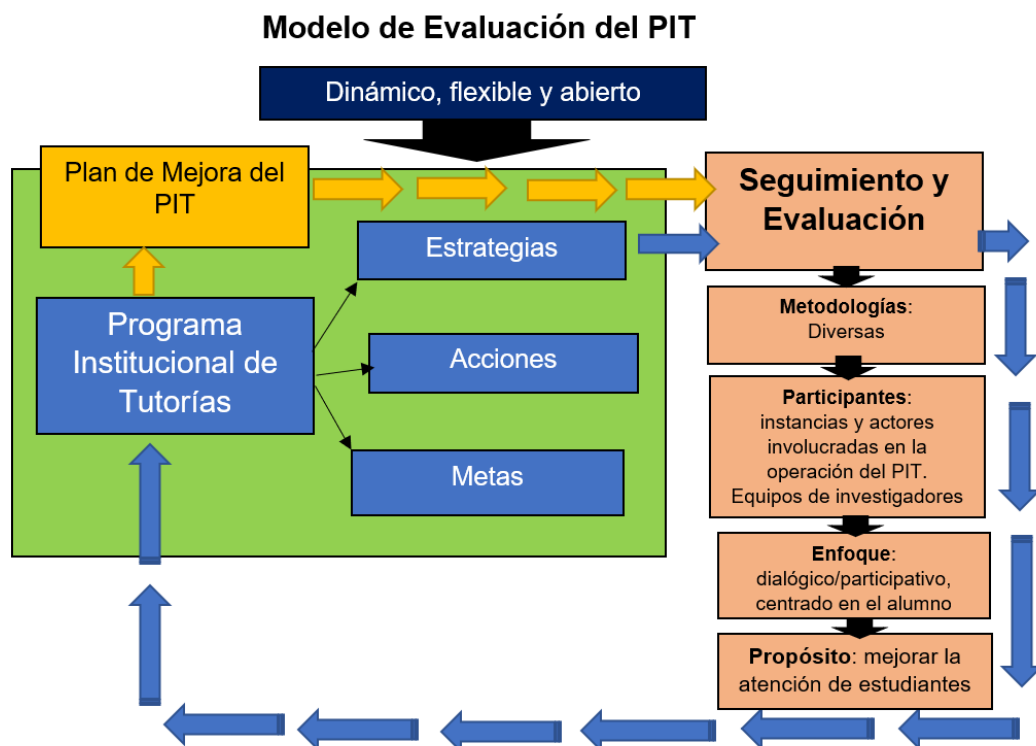
permanente retroalimentación del programa, basado en la consulta y el consenso de grupos integrados por informantes clave, tanto internos como externos, con el objetivo de mejorar sistemáticamente el servicio que se brinda a los estudiantes.

El enfoque participativo es el hilo conductor que guía las acciones del Modelo de Evaluación, ello implica la creación de espacios dentro de la estructura universitaria para detonar procesos dialógicos, que refuercen la capacidad de actuar solidariamente en beneficio del PIT y de los estudiantes en riesgo. Por lo tanto, es necesario “otorgar al alumnado un rol mucho más activo del que le ha sido propuesto desde investigaciones que utilizan procedimientos más estandarizados para la recogida de datos. Como alternativa, que complementa y enriquece a ese otro tipo de trabajos, queremos poner en marcha procesos de reflexión y deliberación compartidos” (Haya Salmón, et al, 2013, p. 100).

El Modelo tiene además un carácter recursivo, ello conduce a la idea de un proceso de seguimiento y evaluación permanente, desde diversos frentes y actores, que alimentan al PIT con información de la amplitud y profundidad que demanda la compleja dinámica de las tutorías universitarias, necesaria para la toma de decisiones que se concreta en los Planes de Mejora, que a su vez detona nuevos ciclos de evaluación. Este proceso en forma de espiral se puede observar en el Esquema 1.

B) Justificación

El Programa Institucional de Tutorías demanda de información confiable y pertinente acerca de la manera en que ha estado operando y los resultados que se han obtenido; datos que indiquen el nivel de logro, verificación de la calidad de las acciones, así como las áreas de oportunidad para la mejora. De tal forma que los tomadores de decisiones puedan contar con criterios claros para proponer acciones de mejora de la actividad tutorial y apoyar de manera más eficaz el desarrollo integral del estudiantado.



Esquema 1

Profundizar en el conocimiento de este fenómeno tiene el potencial de aportar elementos para una visión cercana a las experiencias que se están viviendo en la atención tutorial; es necesario reunir evidencias relacionadas con la amplitud de la brecha que separa las aspiraciones (expresadas en el contenido de los documentos oficiales), de las prácticas, (traducidas en decisiones y acciones que se llevan a cabo a nivel institucional). Asimismo, reconstruir la visión que los actores involucrados en la tutoría (tutores y tutorandos), han tejido en torno al servicio que ofrece la universidad.

Un programa de esta naturaleza es necesario porque en la medida en que la Universidad cuente con un sistema de información que se actualice de manera permanente, tendrá mayores posibilidades de mejorar los procesos de atención integral del estudiantado y por ende mejores resultados académicos, que desemboquen en el mejoramiento de la calidad educativa. Además de estos

beneficios, los resultados de evaluación del PIT permiten rescatar experiencias y generar conocimiento acerca de la complejidad de estas acciones.

C) Propósitos

1. Contar con información sobre la manera en que el PIT se desarrolla en las distintas unidades académicas.
2. Identificar el nivel de cumplimiento de los objetivos del Programa en las distintas unidades académicas.
3. Identificar el nivel de cumplimiento de las metas del Programa en las distintas unidades académicas.
4. Analizar la manera en que las acciones de tutoría se alineen con la misión, visión y modelo educativo de la Universidad.
5. Evaluar la calidad de la intervención tutorial en las distintas unidades académicas.
6. Identificar el nivel de logro de la acción tutorial en el desempeño de los estudiantes.
7. Identificar el impacto de la acción tutorial en el desempeño de los estudiantes.
8. Diseñar y promover acciones para hacer los ajustes y cambios necesarios en el PIT.

D. Dimensiones

La caracterización de las dimensiones es un paso crucial en el desarrollo del Modelo, pues representan el qué evaluar. En este caso, siguiendo la metodología participativa, se han identificado seis dimensiones, que sirven como referencia para la evaluación del PIT, pero de ningún modo acotan el surgimiento de nuevas perspectivas desde la cuales se puede abordar el fenómeno.

1. Impacto

El impacto, generalmente alude a los efectos o cambios que provocan las acciones emprendidas para la consecución de una empresa o tarea “La evaluación de impacto abarca todos los efectos secundarios a la planeación y a la ejecución: específicos y globales; buscados (según los objetivos) o no; positivos, negativos o neutros; directos o indirectos (la puesta en marcha del programa puede generar por sí misma efectos sobre los directamente involucrados, hasta toda la sociedad)” (Ávila-Fajardo y Riascos-Erazo, 2011, p. 174). Siguiendo este orden de ideas, la evaluación del impacto del PIT, puede abordarse desde la relación que este tiene con la Eficiencia Terminal, la acreditación y reprobación semestral, la deserción y retención de estudiantes, las oportunidades para incorporarse a la vida laboral, entre otros.

2. Apoyos Digitales

El Sistema estratégico de Tutoría Académica es una herramienta diseñada para facilitar el desarrollo, seguimiento y evaluación de la tutoría, es decir es un coadyuvante en la tarea de la formación integral del estudiante. Sin embargo, es necesario contar con información sobre la manera en que este sistema contribuye en el logro de los objetivos propuestos, sus fortalezas y áreas de oportunidad.

3. Infraestructura

Son los espacios destinados para ejercer la acción tutorial como los cubículos, salones y el equipamiento necesario para la atención individual del estudiante.

4. Atención

Se refiere a la calidad del servicio brindado en la acción tutorial, en cuanto a la percepción del alumno, la atención a las necesidades particulares del estudiante por parte del tutor y al servicio brindado por el coordinador de tutorías de unidad académica a los tutores.

5. Cobertura

Estudiantes atendidos por el Programa Institucional de Tutorías, y su relación con la matrícula total de la Universidad.

6. Formación de tutores

Programas destinados a la preparación de nuevos tutores a través del Diplomado de Tutorías, orientando el enfoque hacia un programa teórico-práctico vinculado al modelo educativo de la Universidad y abarcando todos los aspectos y herramientas necesarias para efectuar un contacto efectivo con el tutorando que le permita alcanzar los objetivos trazados por el PIT, esto incluye también los cursos, talleres y seminarios impartidos para la actualización permanente de los tutores.

7. Planeación

Se trata de los registros en los que de manera semestral el tutor plasma los propósitos, estrategias y acciones a desarrollar con sus tutorandos. Ello se complementa con el registro del trabajo colegiado en reuniones periódicas. El plan de acción del tutor: acompañamiento del tutorando durante su trayectoria escolar, sesiones de tutoría, tiempo de dedicación por periodo

semestral, planeación semestral del tutor, modalidades de atención, índice de sesiones grupales.

El programa operativo: Se pretende evaluar las actividades planteadas en el Programa de Tutorías, trabajo colegiado, reuniones de los tutores con el coordinador cada semestre, coordinación y participación con otras áreas de la facultad, descripción de las actividades y el registro de los tutorandos y tutores participantes.

8. Servicios

El conjunto de apoyos ofrecidos por la universidad al estudiante para su formación integral.

E. Opciones metodológicas

Es evidente que un programa de la amplitud y complejidad del PIT, no puede ser evaluado a partir de la aplicación de un instrumento, o del desarrollo de un solo proyecto de investigación *ex profeso*, se requiere de múltiples miradas, con estrategias diversas, en un proceso permanente que vaya nutriendo de información de manera sistemática a aquellas personas y equipos que deben tomar decisiones en los distintos niveles que involucra la acción tutorial, desde la Coordinación de tutorías de la UACH, pasando por los Directores y Coordinadores de las facultades, los tutores y los tutorandos.

En este sentido se debe contar con un menú de opciones metodológicas que se vayan desplegando de acuerdo con las necesidades y posibilidades de desarrollo de la propia Universidad. Lo fundamental es que la información que se vaya generando pueda ser procesada y analizada adecuadamente para que sirva como insumo para la retroalimentación del proceso.

Las opciones metodológicas representan el cómo evaluar el PIT, dentro de esas alternativas podemos destacar las siguientes:

1. Estudios tipo encuesta:

- a. No estandarizados. Como se trata de instrumentos que deben ser contestados de manera rápida, entre 15 y 20 preguntas, no reúnen las condiciones en cuanto al número de ítems necesarios para someterse a un proceso de estandarización, aunque pueden pilotarse para obtener un coeficiente de confiabilidad. La información que brindan será limitada y de carácter muy general. No obstante, suelen ser valiosos para guiar la toma de decisiones:
 - i. Cuestionario de satisfacción para estudiantes, que se aplica semestralmente. Este instrumento ya existe, pero debe ser periódicamente sometido a revisión para constatar que se esté recabando la información necesaria para tomar decisiones relacionadas con el mejoramiento del programa.
 - ii. Cuestionario de opinión para tutores, se puede aplicar anualmente con el fin de recabar información relevante sobre la visión que tienen estos actores acerca de las tareas que están desarrollando.
- b. Estandarizados. En este caso se trata de instrumentos diseñados con el rigor metodológico que exigen la encuesta, por lo tanto, pueden derivarse de proyectos de investigación educativa que desarrollen los equipos de alguna facultad, o tesis que estén cursando su maestría o doctorado. El proceso de estandarización incluye la confiabilidad y la validez de constructo y de contenido de los instrumentos, así como las correlaciones entre variables que permitan medir el impacto de las tutorías en los fenómenos de

reprobación, deserción, rezago, eficiencia terminal. Por la extensión de este tipo de instrumentos, entre 70 y 150 ítems, se recomienda aplicar a muestras representativas. Por el nivel de profundidad, brindan insumos para tomar decisiones de fondo:

- i. Cuestionario de satisfacción para estudiantes
- ii. Cuestionario de opinión para tutores

2. Estudios interpretativos. Esta modalidad aporta información valiosa por la profundidad con que se aborda el estudio de los fenómenos, por su naturaleza no requiere de muestras representativas, se trabaja con individuos o grupos reducidos, la tarea consiste en registrar el sentido que los propios sujetos les dan a sus acciones. El trabajo se puede realizar a partir de la aplicación de estas técnicas por parte de tutores para obtener información específica, o bien formalizarse a partir de proyectos de investigación. Las técnicas más socorridas para este tipo de investigaciones son:

- a. Entrevistas a profundidad con estudiantes y tutores
- b. Grupos de enfoque con estudiantes y tutores
- c. Registros de observación del proceso tutorial

Las opciones metodológicas tendrán que abordar las dimensiones que requieren ser evaluadas, de manera individual o en su conjunto, dependiendo del alcance de los estudios que se vayan a desarrollar

F. El proceso de retroalimentación, o el reinicio del ciclo

La evaluación por sí misma no tiene sentido, se evalúa con un propósito bien definido, en este caso el mejoramiento del servicio que ofrece el PIT. Para cumplir con ese objetivo, se requiere de la creación de un conjunto de dispositivos

y la organización de equipos de trabajo encargados de procesar, analizar y darle cauce a la información que se vaya generando a través de los diversos mecanismos de evaluación que se han sugerido, de tal manera que esos insumos puedan ser una fuente permanente de análisis y reflexión que desemboque en acciones de mejora del PIT, entre otras tareas, se pueden desarrollar las siguientes:

- Reuniones periódicas para la información, el análisis y la planeación.
- Boletín informativo digital para tutores y tutorandos, que dé cuenta de resultados de encuestas rápidas, proyectos de investigación y propuestas de mejora.
- Disposición de una base de datos a la que se pueda acudir para actualizar la información.
- Publicación de resultados de investigación.

Bibliografía

- Álvarez Pérez, P., y González Afonso, M. (2008). Análisis y valoración conceptual sobre las modalidades de tutoría universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 22(1), 49-70.
- Álvarez Pérez, P., y López Aguilar, D. (2013). Tutoría académica personalizada para estudiantes universitarios deportistas de alto nivel. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 14(2), 239-253.
- ANUIES (2010). *Anuario estadístico 2009: Población escolar y personal docente en la educación media superior y superior: ciclo escolar 2008-2009*. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), Dirección General de Información y Planeación.
- Ávila-Fajardo, G., y Riascos-Erazo, S. (2011). Propuesta para la medición del impacto de las TIC en la enseñanza universitaria. *Educación y Educadores*, 14(1), 169-188.
- García Nieto, N. (2008). La función tutorial de la Universidad en el actual contexto de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 21-48.
- Haya Salmón, I., Calvo Salvador, A., y Rodríguez - Hoyos, C. (2013). La dimensión personal de la tutoría universitaria. Una investigación cualitativa en la universidad de Cantabria. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 24(3), 98-113.
- Marín, R. (2003). *El modelo educativo de la UACH, elementos para su construcción*. Chihuahua: Dirección de Extensión y Difusión Cultural, UACH.
- Romo, A. (2014). *Los programas institucionales de tutoría: actores, procesos y contextos*. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior ANUIES
- Romo López, A. (2011). *La tutoría, una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. México: ANUIES.
- Sallán, J. G., Condom, M. F., Ramos, C. G., y Vilamitjana, D. Q. (2004). La tutoría académica en el escenario europeo de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, (49), 61-78.
- Sobrado Fernández, L. (2008). Plan de acción tutorial en los centros docentes universitarios: el rol del profesor tutor. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 89-107.
- Torrecilla Sánchez, E., Rodríguez Conde, M., Herrera García, M., y Martín Izard, J. (2013). Evaluación de calidad de un proceso de tutoría de titulación universitaria: la

perspectiva del estudiante de nuevo ingreso en educación. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 24(2), 79-99.

UACH. (2016). *Programa Institucional de Tutorías*. Chihuahua: Documento de trabajo sin publicar, Dirección Académica.

ANEXOS