



## **ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA GESTIÓN DE TUTORÍA. CASO: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN.**

Eje Temático: No. 2 Procesos y resultados de evaluación y su articulación con la mejora institucional.

Nivel del sistema escolar: licenciatura.

Dra. Yolanda López Lara. [yolandalopezlara\\_uanl@hotmail.com](mailto:yolandalopezlara_uanl@hotmail.com)

Dr. Mario Humberto Rojo Flores. [Mario.rojof@uanl.mx](mailto:Mario.rojof@uanl.mx)

Universidad Autónoma de Nuevo León.

### **RESUMEN**

La presente contribución tiene como objetivo general, presentar los avances de mejores prácticas que se han aplicado en la atención al tutorado, tomando en cuenta objetivos específicos como evaluar los procesos de comunicación interna, fiabilidad en la información, calidez en el trato, y atención personalizada entre otros elementos, así como exponer las estrategias que se siguieron para tener cerca al alumno de su tutor, y aumentar las expectativas de desempeño por parte de los tutores. Es una investigación cuyo método es cuali-cuanti, con un alcance descriptivo, la premisa del estudio indica: el análisis comparativo de la gestión de tutoría evidencia la calidad en los procesos de tutoría desarrollados a través de los flujos de comunicación interna. El diseño metodológico de la investigación corresponde a un estudio de caso en su modalidad intrínseca. Las técnicas de recolección de datos como fuentes primarias se consideraron los documentos institucionales impresos y electrónicos que se reunieron en el desempeño diario de la gestión de tutoría correspondientes a dos semestres, julio-diciembre de 2015 y enero-junio de 2016.



## INTRODUCCIÓN

En la Universidad Autónoma de Nuevo León en su Plan Institucional de Desarrollo, se considera el rubro de “tutoría” desde la década de los ochenta, en esos años era un programa incipiente que consideraba la atención a los alumnos y grupos de estudiantes en forma personalizada y de entrevista. En el nivel medio y medio superior. Es a partir del año 2000 cuando se formalizan los programas de tutoría en documentos institucionales, en forma oficial como la visión 2012, y ahora la visión 2020, el Modelo Educativo, el Modelo Educativo, el Modelo Académico y otros programas, donde queda de manifiesto la implementación del proceso de Tutoría. La atención del servicio de tutoría es un término que comprende las actividades complementarias de tareas que desempeña un profesor, al presentar a sus alumnos contenidos educativos y orientar a los alumnos a partir de un diagnóstico de sus necesidades académicas principalmente, sin dejar de lado canalizarlos a instituciones especializadas cuando el caso lo amerite.

En la Facultad de Ciencias de la Comunicación (FCC), específicamente en la Coordinación de Tutoría se ha estado trabajando conforme a los lineamientos de la Dirección de Orientación Vocacional y Educativa, cuya función principal es coordinar los trabajos de tutoría en todas las facultades de la UANL. En el Plan de Desarrollo de la FCC 2013-2016, el Director de mi Dependencia ha puesto énfasis en que los tutores estén cerca de los estudiantes y se ha propuesto que de los grupos que atiende cotidianamente en el semestre, en alguno de ellos se encuentran sus tutorados. De esta manera la cercanía e inmediatez que tienen con el tutor no necesita de un horario para separar cita para que lo atienda. La entrevista la puede realizar en forma grupal o individual, según se amerite y de esa forma, la atención que se prestaba en la oficina de tutoría, ha disminuido, gracias a la atención y comunicación interpersonal que el tutor realiza desde el salón de clases y la calidad en el servicio se ha incrementado conforme a la evaluación de los mismos beneficiarios. Por lo tanto, el estudio se desarrolla a continuación.

### Planteamiento de la investigación

Se ha trabajado en el servicio de tutoría con la estrategia de cercanía del tutor-estudiante en los semestres agosto-diciembre de 2015 y enero-junio de 2016 y se desea conocer los resultados que se han obtenido en estos periodos y obtener un diagnóstico de la situación para tomar las medidas necesarias según lo amerite el caso.

### Objetivo General:

- ✓ Analizar los procesos de gestión y comunicación interna desarrollados en los dos semestres mencionados en el planteamiento.

### Objetivos específicos:

- ✓ Conocer la cantidad de personal atendido y el grado de atención que se le proporcionó.
- ✓ Describir cómo califica el personal atendido el tiempo de espera para su atención.



- ✓ Determinar cuál fue la actitud que el personal atendido percibió por parte de la Coordinación de Tutoría.
- ✓ Enunciar si el personal atendido recibió el servicio solicitado satisfactoriamente

#### Justificación

El estudio facilitará conocer los resultados de desempeño y calidad en el servicio por medio del proceso de comunicación interna que se desarrolla con cada una de las personas que acuden a las oficinas de Tutoría, la evaluación presentará información sistematizada y organizada facilitando la toma de decisiones para decidir si se continúa con la estrategia actual o se hace un cambio para aún así mejorar cualquier área de oportunidad.

#### Limitaciones de la investigación

El estudio está enfocado únicamente a la población estudiantil de la FCC, conformada por 2,080 alumnos y 90 tutores, lo importante es que al difundir el estudio, tiene la posibilidad de que se socialice la estrategia para alguna otra institución que así lo considere.

#### Consecuencias de la investigación

Las consecuencias que aportó el estudio serán positivas, independientemente de sus resultados, porque brindó la oportunidad de obtener datos medidos en base a los procesos diarios de gestión en tutoría y la interacción con el personal por medio de los flujos de comunicación interna.

### MARCO CONTEXTUAL

En el Estado de Nuevo León, específicamente en el municipio de San Nicolás de los Garza, se ubica físicamente Cd. Universitaria y también en otros campus ubicados en otros municipios, como es el caso de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, que se encuentra en el campus de Mederos vinculada con otras facultades, como la de Ciencias Políticas y Administración, Facultad de Música, de Economía y otras dependencias académicas, que le proporcionan un marco adecuado para el ejercicio de la academia. La universidad alberga una población de 174 mil alumnos y 6394 docentes, brinda sus servicios con una oferta académica de seis áreas de conocimiento: Ciencias sociales, Ciencias de la Salud, Ingenierías y Tecnología, Artes, Ciencias Agropecuarias, Filosofía y Letras (Guía Académica Universitaria: 2003). La Facultad de Ciencias de la Comunicación, alberga en este semestre de agosto-diciembre de 2016, 2300 alumnos que se encuentran divididos en la carrera original de Comunicación y dos nuevas opciones, Mercadotecnia y Gestión de Imagen y la de Periodismo Multimedia. Cuenta con una maestría en comunicación y dos acentuaciones, además de otra que pronto recibirá la aprobación por parte del Consejo Universitario denominada Comunicación y Organización Deportiva. La novedad es que 'para el mes de enero de 2017, se abrirá la convocatoria para el recién autorizado Doctorado en filosofía enfocado en comunicación y tecnología. (Página web FCC)



## FUNDAMENTO TEÓRICO

### La práctica tutorial de los profesores

El proceso de tutoría tiene como objetivo principal orientar, guiar y enfocar a los estudiantes sobre la mejor toma de decisiones de entre una gama de posibles actividades para la mejor elección de aquellas que les sean más productivas para tener resultados satisfactorios en su vida académica. La actuación de los tutores será amplia y directa con los estudiantes y su perfil será de responsabilidad y compromiso institucional, ya sea en el nivel medio superior o en el universitario (De Miguel, 1993).

La actuación de los profesores con funciones tutoriales deberán tener una determinación honesta y preocupada por la calidad de sus servicios (Burgess y Dadmond, 1994).

Muchas de las dificultades de los profesores para ser un buen tutor son las consecuencias de su falta de habilidades y estrategias básicas para resolverlos. Por lo tanto desarrollar capacidades sociales, que les faciliten las relaciones personales con los tutorados y su familia para resolver satisfactoriamente los conflictos. (Gordillo, 1996).

El profesor tutor no podrá ser el mismo que el tutor tradicional, pues hay un reconocimiento de muchos intereses por los especialistas en el análisis y discusión de las características de los nuevos tutores. En ese perfil se han de considerar las habilidades y capacitación en el uso de las tecnologías de información y comunicación. (Coldeway, 1992 y Robinson, 1981).

### Comunicación

Otra parte del fundamento son las teorías que estudian la comunicación, y lo estudian como un proceso bilateral que consiste en transferir significados, contenidos en forma de mensajes que inicia con la fuente que transmite un mensaje a través de un canal y espera una retroalimentación del receptor tomando en cuenta la estructura organizacional.

### Comunicación interna

La comunicación a nivel interno, crea y mantiene líneas de interacción a manera que los empleados puedan participar con libertad el intercambio de información (Latimore, et al 2008:203). Además tiene cuatro funciones primordiales dentro de una organización: control, motivación, expresión emocional e información (Robbins, 2013:336)

### Diagnóstico

El diagnóstico tiene como propósito reflejar la situación de un sistema para que luego se proceda a realizar una acción o tratamiento que ya se preveía realizar o que a partir de los resultados del diagnóstico se decide llevar a cabo. Se recolectan datos para ser analizados, desglosados y en base a ello llevar a cabo su interpretación

Recabar datos de alguna situación para analizarlos, e interpretarlos, le permite al agente de cambio, evaluar una cierta condición.



Son los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito y objeto (Guizar, 2008:87)

## **METODOLOGÍA**

El estudio es una investigación exploratoria, no experimental, transeccional descriptiva desarrollada con el método cuantitativo-cualitativo, cuya fusión da origen a los estudios evaluativos, el diseño de la investigación es un estudio de caso intrínseco, la premisa indica: el análisis comparativo de la gestión de tutoría evidencia la calidad en los procesos de tutoría desarrollados a través de los flujos de comunicación interna. El instrumento de medición fueron los documentos diarios que se gestionaron en los semestres de junio-diciembre de 2015 y enero-junio de 2016, al desempeñar los servicios de tutoría en base a los flujos de comunicación interna y que dieron pie a la evaluación de los objetivos particulares enunciados en la sección de la Introducción, además de fuentes primarias impresas y on line. (Hernández et al, 2013:223)

**RESULTADOS E INTERPRETACIÓN (EN LA SIGUIENTE PÁGINA) NOTA: Por cuestión de peso se eliminaron las gráficas**



**Enero-Junio 2015 Fuente: Construcción propia. encuesta evaluación satisfacción del cliente**

1. ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN GENERAL?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
jul-15	21	1	0	0	0
ago-15	39	2	0	0	0
sep-15	56	0	0	0	0
oct-15	33	0	0	0	0
nov-15	36	1	0	0	0
dic-15	8	0	0	0	0
Total	193	4	0	0	0

El 97.96% (193), consideran excelente la atención y el 2.04% bueno, por lo tanto la atención proporcionada fue de calidad.

2. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCIÓN?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
jul-15	20	2	0	0	0
ago-15	39	2	0	0	0
sep-15	55	1	0	0	0
oct-15	32	1	0	0	0
nov-15	36	1	0	0	0
dic-15	8	0	0	0	0
TOTAL	190	7	0	0	0

El 97.47% (190), consideran excelente la atención y el 3.55% (7), bueno, por lo tanto la atención proporcionada fue de calidad

3. ¿CÓMO FUE LA ACTITUD DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ?	excelente	bueno	regular	malo	,uy malo
jul-15	22	0	0	0	0
ago-15	41	0	0	0	0
sep-15	55	1	0	0	0
oct-15	33	0	0	0	0
nov-15	37	0	0	0	0
dic-15	8	0	0	0	0
Total	196	1	0	0	0

El 99.49% (196), considera atención excelente en el servicio y un .50% (1) bueno, mostrando una actitud ideal.

4. ¿RECIBIÓ EL SERVICIO SOLICITADO SATISFACTORIAMENTE?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
jul-15	22	0	0	0	0
ago-15	41	0	0	0	0
sep-15	55	1	0	0	0
oct-15	33	0	0	0	0
nov-15	37	0	0	0	0
dic-15	8	0	0	0	0

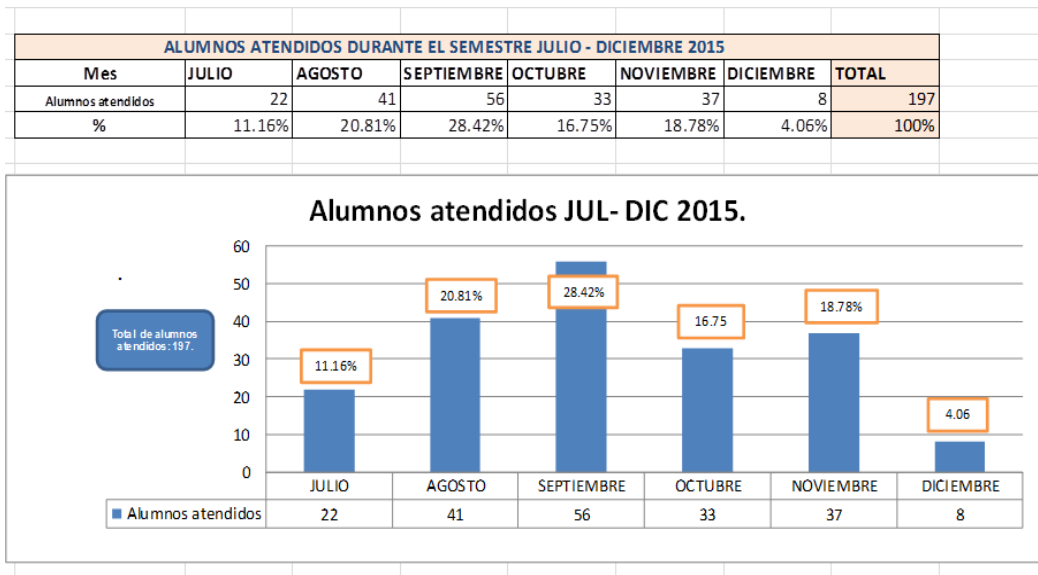


Total	196	1	0	0	0
-------	-----	---	---	---	---

El 99.49% (196), recibió un servicio satisfactorio y un .50% (1) bueno, Por lo tanto el personal atendido quedó satisfecho.

**Nota:** Por cuestión de peso se cancelaron las gráficas de cada una de las tablas presentadas.

### Agosto Diciembre 2015 (Concentrado semestral)



Fuente: Construcción propia.

#### Interpretación:

La gráfica muestra que en el semestre julio-diciembre de 2015, se atendieron en la oficina de Tutoría un total de 197 personas, de las cuales se cuantificó un 13.16% (22), en el mes de julio; un 20.81% (41), en el mes de agosto; un 28.42% (54), mes en el que se elevó ampliamente la atención al personal, para continuar con un 16.75% (37) en el mes de octubre, y elevar la atención a un 18.78 (37) en el mes de noviembre, cantidad que se incrementó por acercarse el cierre del semestre y requerir asesoría para cursar unidades de aprendizaje para el próximo semestre y lo más solicitado, el conteo de créditos conforme a su kardex. Para el mes de diciembre, fue mínima la atención a estudiantes, solo el 4.06% (8), es entendible la disminución de atención, el semestre se cierra y los procesos académicos y de atención tutorial se terminan junto con el período académico. La gráfica muestra 197 interacciones que se generaron al tender al personal, pero pudieran ser dobles, porque se recibe apoyo de una alumna de servicio social, y de alguna manera, una los recibe y conoce



el tipo de asunto que tratarán y otra apoya con información complementaria. La amabilidad y calidez es un elemento que se practica con el personal beneficiario, creando un ambiente de raptor y la atención fluye amablemente.

**Enero- Junio 2016 Fuente: Construcción propia. Encuesta evaluación satisfacción del cliente**

1. ¿Cómo considera la atención del personal en general?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
ene-16	12	0	0	0	0
feb-16	12	0	0	0	0
mar-16	6	0	0	0	0
abr-16	23	0	0	0	0
may-16	24	0	0	0	0
jun-16	27	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

El 100% (104) de los beneficiarios del servicio de tutoría consideró excelente la atención, resultado que manifiesta la calidad al 100%

2. ¿Cómo califica el tiempo de espera para su atención?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
ene-16	11	1	0	0	0
feb-16	12	0	0	0	0
mar-16	6	0	0	0	0
abr-16	23	0	0	0	0
may-16	24	0	0	0	0
jun-16	26	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

3. ¿Cómo fue la actitud del personal que lo atendió?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
ene-16	12	0	0	0	0
feb-16	12	0	0	0	0
mar-16	6	0	0	0	0
abr-16	23	0	0	0	0
may-16	24	0	0	0	0
jun-16	27	0	0	0	0





Total	104	0	0	0	0
-------	-----	---	---	---	---

De las 104 personas atendidas, el 98.08% califica el tiempo de espera para su atención en forma excelente, y el 1.92% (2) con la opción de bueno. El resultado en general es muy bueno, con la salvedad de optimizar el área de oportunidad para reportar calidad al 100% en todo el proceso de tutoría.



El 100% (104) de las personas atendidas calificó con excelencia la actitud que el (personal de tutoría le brindo, demostrando calidad en este rubro.

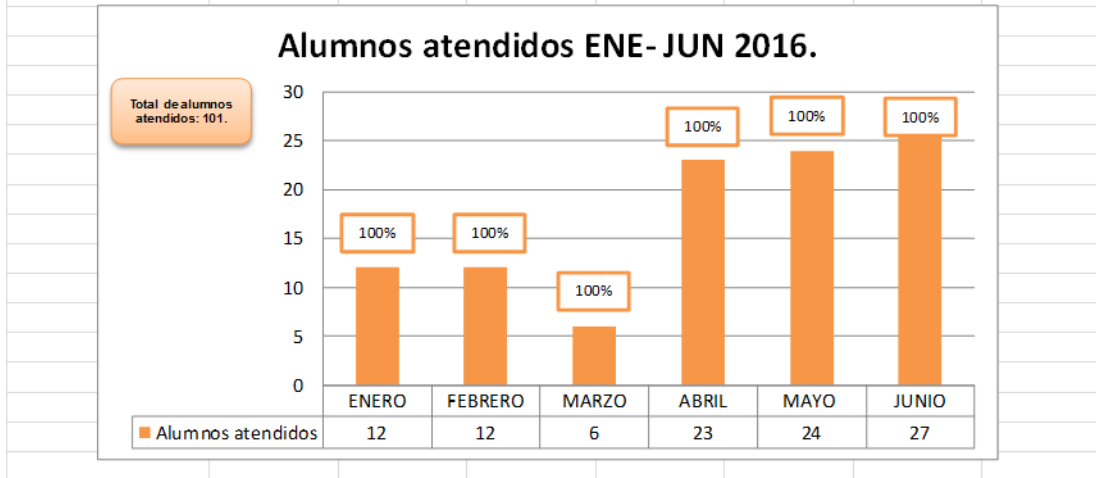
El 100% (104) del personal atendido recibió satisfactoriamente el servicio, evidenciando un proceso con calidad en toda la extensión de la palabra.

4. ¿Recibió el servicio solicitado satisfactoriamente?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
ene-16	12	0	0	0	0
feb-16	12	0	0	0	0
mar-16	6	0	0	0	0
abr-16	23	0	0	0	0
may-16	24	0	0	0	0
jun-16	27	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Enero Junio 2016 (Concentrado semestral) Fuente: construcción propia.**



ALUMNOS ATENDIDOS DURANTE EL SEMESTRE ENERO - JUNIO 2016							
Mes	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Alumnos atendidos	12	12	6	23	24	27	104
%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



La gráfica se muestra orgullosamente, porque evidencia procesos de calidad en los cuatro rubros que se desempeñan en la oficina de Tutoría, durante el semestre próximo pasado de enero-junio de 2016 y que conforman la medición de los objetivos específicos: 1) la atención brindada al personal beneficiario, 2) el tiempo de espera, 3) la buena actitud, y 4) servicio satisfactorio.

### PROPUESTA

Para que los profesores tutores de la FCC puedan cumplir en tiempo y forma con el registro de sus entrevistas individuales o grupales de tutoría, se rediseñó el procedimiento que se realiza en la plataforma del Sistema Integral de Administración de Servicios Educativos conocido comúnmente como SIASE. Este semestre se les entregará en forma de tríptico, para que lo usen como un manual de bolsillo y su consulta les facilite el proceso de registro, para obtener como consecuencia, productividad en esta área y elevar los indicadores de atención a los estudiantes y de los profesores para este semestre de agosto-diciembre de 2016



Coordinación de Tutoría.

Coordinadora: Dra. Yolanda López Lara.

Servicio Social: Karla Elizabeth Campbell Esparza/ Ana Karen Gaona López

**PASOS PARA CAPTURAR LA ENTREVISTA EN SIASE.**

**1. Entrar al apartado de entrevista.**

**2. Seleccione el tipo de cita que desea generó para su cita.**

**3. Seleccione la cita**

**4. Seleccione el apartado ENTREVISTA.**

**5. Seleccionar los alumnos que asistieron a la cita.**

**6. Agregar observaciones y recomendaciones, dar click en continuar.**

**7. Aparecerán los comentarios que se hicieron en los apartados de observaciones y recomendaciones, posteriormente dar click en grabar.**

**8. Al finalizar la captura el estado de la cita cambiará de GENERADA a EFECTUADA**



## CONCLUSIONES

1°. Se atendieron 197 personas en el semestre junio-diciembre de 2015. Los beneficiados consideran la atención del personal de tutoría excelente en un 97.96% (193), y el 2.04% bueno, por lo tanto la atención proporcionada fue de calidad

2°. El 97.47% (190), consideran excelente la atención y el 3.55% (7), bueno, por lo tanto, la atención proporcionada al público interno de profesores y alumnos fue de calidad.

3°. El 99.49% (196), considera la atención excelente en el servicio y un .50% (1) bueno, mostrando una actitud ideal en el desempeño de las funciones de tutoría.

4°. El 99.49% (196), recibió un servicio satisfactorio y un .50% (1) bueno, Por lo tanto el personal atendido quedó satisfecho.

Para el semestre enero-junio de 2016 ;

1°. El 100% (104) de los beneficiarios del servicio de tutoría brindado por el personal de la Coordinación calificó de excelente según la encuesta de servicio de evaluación de satisfacción del cliente. Respecto a la atención personalizada, resultado que manifiesta procesos de calidad

2°. Las 104 personas atendidas, el 98.08% califica el tiempo de espera para su atención en forma excelente, y el 1.92% (2) con la opción de bueno. El resultado en general es muy bueno, con la salvedad de optimizar el área de oportunidad para reportar calidad al 100% en todo el proceso de tutoría.

3°. El 100% (104) de las personas atendidas calificó con excelencia la actitud que el personal de tutoría le brindó, demostrando calidad en este rubro.

4°. 100% (104) del personal atendido recibió satisfactoriamente el servicio, evidenciando un proceso con calidad en toda la extensión de la palabra.

Se ha esmerado el servicio en atención personalizada a los beneficiarios del servicio de tutoría, se disminuyó notablemente las consultas en la oficina, situación que refleja que se está cumpliendo con la tutoría por parte de los tutores en forma informal, aunque no registren en el SISE su actividad de entrevista. Se atendieron 104 y 197 interacciones en procesos de comunicación interpersonal y se propone el diseño simplificado del procedimiento de registro de entrevista en el SISE para facilitar que el tutor registre en la plataforma sus entrevistas grupales e individuales para elevar indicadores de calidad en el servicio de Tutoría de la FCC-UANL

## REFERENCIAS

Burges y Dadmond. (1994). Las funciones y roles de los tutores. Barcelona

Coldeway, 1992 y Robinson. 1981, las prácticas de la tutoría en las universidades. Buenos Aires



- Gordillo, J. (1996). El perfil del profesor-tutor. Revista complutense de educación, No. 7
- Guizar, R (2008). Desarrollo Organizacional. (3ª. ed.) México; Mc Graw Hill.
- De Miguel. (1993). La evaluación de las instituciones universitarias. Jornadas didácticas: U.de Granada: Universidad de Granda.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006) Metodología de la investigación. (4ta. Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Informes mensuales de la Coordinación de Tutoría junio-diciembre 2015: Facultad de Ciencias de la Comunicación: UANL
- Informes mensuales de la Coordinación de Tutoría enero-junio de 2016: Facultad de Ciencias de la Comunicación: UANL.
- Latimore, D., Baskin, O., Heiman, S., Thot,E. (2008). Relaciones públicas. México: Mc Graw Hill
- Manual de tutoría (2007) San Nicolás de los Garza: UANL
- Manual del tutor. Actividades para la tutoría grupal (2010) México: SEP
- Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020. San Nicolás de los Garza: UANL
- Programa de Desarrollo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación. 2013-2016, Unidad Mederos, Monterrey, N.L.-UANL
- Programa de Tutoría (2013), de la UANL
- Reportes diarios de gestión de la Coordinación de Tutoría. Facultad de Ciencias de la Comunicación: UANL
- Robbins, S., Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México; Pearson.
- Visión 2020 de la UANL, (2012): UANL
- [www.uanl.mx](http://www.uanl.mx)
- [comunicación.uanl.mx](http://comunicación.uanl.mx)