



## LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DE INDICADORES EN MATERIA DE TUTORÍA

Eje temático: Tendencias y prácticas innovadoras para la atención integral del estudiante.

Nivel del sistema escolar: Nivel medio y superior (licenciatura).

Nombre: Claudia Valdez Fuentes valdezf@uaeh.edu.mx

Institución: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo/Dirección de Tutorías/Área de Tutorías.

### RESUMEN

Las instituciones educativas comprometidas con el desarrollo integral de los estudiantes, realizan cada día mejores esfuerzos mediante el aseguramiento de la calidad de los programas educativos e institucionales durante el diseño, implementación y operatividad de los mismos. Dentro de los Programas Institucionales tenemos el de Tutoría, como una estrategia para contribuir en la formación integral de los estudiantes e incidir de manera favorable en los índices, de aprobación, retención y eficiencia terminal. Razón por la cual, es importante tener en consideración los indicadores al momento de realizar el seguimiento de los programas, tomando en cuenta los objetivos y metas que se han planteado. Además al momento de analizar el comportamiento y evaluar los resultados, se utilizarán como insumo para la toma de decisiones, permitiendo tener un panorama de lo que está sucediendo, como consecuencia se desarrollaran estrategias que den cumplimiento a los objetivos y metas establecidas. El presente trabajo muestra una parte Sistema de Indicadores Institucionales que compete a tutorías, mismo que tiene que ser alimentado por los Sistemas Integrales de Administración Escolar, Administración de Personal y el Sistema de Información de Tutorías y Asesorías Académicas, datos que como propuesta se plantea, sean consultados por los actores directamente involucrados en el Programa Institucional de Tutorías, con la finalidad de dar seguimiento, verificar su cumplimiento y desarrollen estrategias que favorezcan el desarrollo integral de los estudiantes.



## INTRODUCCIÓN

La capacidad central de la sociedad contemporánea reside en la velocidad con la cual las redes de individuos extienden sus conocimientos para poder visualizar, construir y desarrollar nuevas opciones de futuro, el trabajo no es fácil no se da de manera mecánica, se tiene que hacer la innovación continua en todas las actividades sociales, todo esto, demanda la creatividad y capacidad de actuar en situaciones donde se han trazado metas competidas, por ello es importante considerar que la innovación es acelerada, existe una gran competencia entre instituciones (Abreu y De la Cruz, 2008).

Las instituciones educativas requieren de transformarse, lo cual implica y exige tiempo y perseverancia que asegure la calidad de los aprendizajes, lo cual requiere realizar toda una revisión para fortalecer los programas que se ven implicados en el logro de los objetivos, como es el caso de mejorar los indicadores que son necesarios en la toma de decisiones.

Dentro de las estrategias del Programa Sectorial de Educación (2013) plantea impulsar nuevas acciones educativas para prevenir y disminuir el abandono escolar en la educación media superior y superior, determina las líneas de acción, como son, los programas de tutorías académicas, acompañamiento y cursos de apoyo a los estudiantes, así como el diseñar y utilizar herramientas para identificar tempranamente el riesgo de abandono de los jóvenes.

Aun las Instituciones de Educación Superior (IES), tienen que enfrentar retos importantes ante un mundo globalizado en el cual se encuentra inserta las sociedades, mismas que demandan transformaciones en sistemas educativos, como es el mejoramiento y aseguramiento de la calidad vinculado a los procesos de evaluación que les permite a las instituciones educativas conocer sistemáticamente los aciertos y



desviaciones en sus procesos académicos (ANUIES, 2000), la visión para el 2020 las IES deben centrar su atención en la formación de los estudiantes, además deberán contar con programas integrales que se ocupen del educando antes de su ingreso, durante su permanencia y después de su egreso, asegurando su formación integral, es así que dentro de esas necesidades, debe existir el sistema de tutorías que beneficia a los estudiantes a durante su formación, favoreciendo en los índices de permanencia y desempeño académico.

## **DESARROLLO**

### **Justificación**

De acuerdo a la Declaración de la conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y El Caribe (CRES, 2008), los retos que enfrenta la educación superior para el mejor futuro de sus pueblos, deben de ser atendidos con oportunidad y eficacia, la cual pronuncia que requiere profundizar la políticas de equidad para el ingreso e incrementar nuevos mecanismos de apoyo a los estudiantes en cuanto a becas, residencias estudiantiles, servicios de salud y alimentación, así como el acompañamiento académico, buscando con ello impactar de manera favorable en su permanencia y buen desempeño en el sistema educativo.

En este sentido, siempre la (ANUIES, 2000) está buscando alternativas innovadoras para el mejoramiento de la calidad tanto en el ámbito académico como en el de los procesos de gestión, expresando que las instituciones de educación requieren constituirse en organizaciones que aprendan continuamente, además de enfrentarse al reto de innovar sus procesos y estructuras de forma permanente. Así mismo han presentado mejoras en la administración y la normatividad institucional, actualmente la mayoría de las instituciones educativas de educación superior tienen procedimientos para la admisión, permanencia y egreso de los estudiantes, igualmente estatutos para el ingreso, promoción y la permanencia del personal académico, sin olvidar que cuentan con procesos de evaluación y el otorgamiento de estímulos, así también



se han incorporado en los procesos de trabajo herramientas electrónica, que han tenido impacto en la simplificación de tareas administrativas.

Por ello la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH) siempre a la vanguardia de las necesidades que la sociedad demanda a nivel internacional y nacional, llevo a cabo a través de la Dirección de Tutorías la implementación del Sistema de Información de Tutorías y Asesorías Académicas (SITAA) durante el ciclo escolar **julio-diciembre 2011**, han pasado cinco años en la que los docentes y estudiantes registran datos que alimentan el SITAA, además para el funcionamiento del mismo, es importante la participación de diferentes dependencias para vincular los datos lo cual permite el acceso, a los Coordinadores Tutores de las Escuelas e Institutos, los Coordinadores de Programas Educativos, Tutores, Asesores Académicos y Estudiantes, por ellos con los dos principales **Sistemas Integrales** con los que se vincula es el de **Administración de Personal** y **Administración Escolar**.

En consecuencia la Dirección de Tutorías asume el compromiso de continuar colaborando con la Dirección General de Planeación de la UAEH para el manejo del cubo de datos que se integra al Sistema Institucional de Indicadores, que permita a los responsables de escuelas e institutos, consultar la información para dar seguimiento, analizar el comportamiento de los indicadores y evaluar los resultados, estos últimos serán utilizados por las autoridades para la toma de decisiones, con la finalidad de medir la efectividad de las estrategias y medir el grado de cumplimiento establecido.

### Objetivo

Coordinar los procesos de gestión, planeación, organización, seguimiento y evaluación de la acción tutorial, con el propósito de alcanzar los indicadores institucionales, permitiendo favorecer en la formación integral de los estudiantes.

### Descripción



Dirección de Tutorías de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo emprendió una serie de trabajos a partir del 2010 con el Programa Institucional de Tutorías (PIT) y en el 2011 se implementa el SITAA. Actualmente el Sistema se encuentra operando en los seis institutos, cuatro escuelas preparatorias y nueve escuelas superiores de la institución (bachillerato, licenciatura y posgrado). Los académicos que son asignados como tutores tienen acceso a información de los estudiantes, con la finalidad de llevar un adecuado seguimiento de los educandos.

El SITAA está conformado por seis módulos, de tal forma que cada uno de estos cumple una función:

Tabla 1:  
SITAA



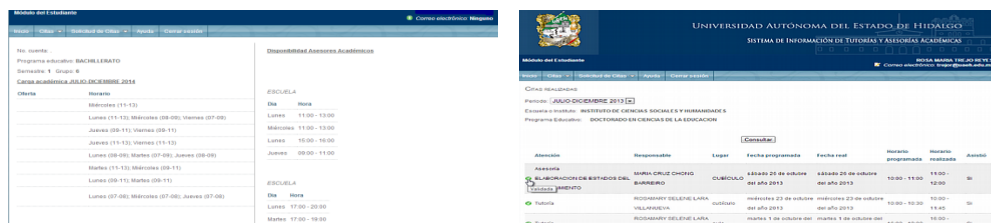
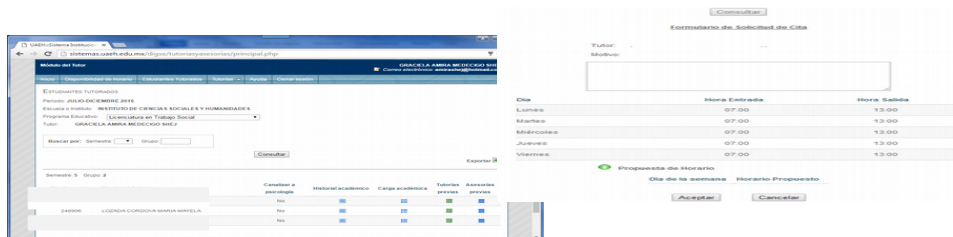
Los tutores tienen acceso a la carga académica del estudiante incluyendo los horarios y nombre de los docentes, así como el historial académico, el seguimiento de las tutorías desde que ingreso a la institución, así mismo el seguimiento de las asesorías académicas que ha recibido, además de aquellos estudiantes de nuevo ingreso que requieran atención psicológica, resultado de un diagnóstico que se aplica al momento de ser aceptado.



En el módulo del estudiante para el 2013 se integró la solicitud de tutoría que en caso de ser necesario el educando podrá hacer uso, tomando en consideración los horarios que el tutor ha dispuesto para atender a los tutorados, además, tiene acceso a la lista de asesores académicos que están disponibles para brindar el servicio de acuerdo a las asignaturas que tiene en su carga académica, así mismo puede realizar al finalizar cada sesión de tutoría y asesoría académica la validación de las mismas, donde se despliega una serie de preguntas que permiten medir la satisfacción del estudiante respecto al servicio de atención por parte de los docentes.

En lo referente al módulo del tutor, se incluirá la detección de estudiantes que puedan estar en riesgo de baja, mismos que se reflejarán mediante semáforo, lo cual le permitirá al tutor una mejor identificación de los estudiantes que requieren de su atención de forma inmediata, antes de convertirse en una estadística que pueda poner en riesgo su desempeño académico.

Tabla 2:  
Tutorías y asesorías académicas



Fuente: Sistema de Información de Tutorías y Asesorías Académicas, DT, UAEH.



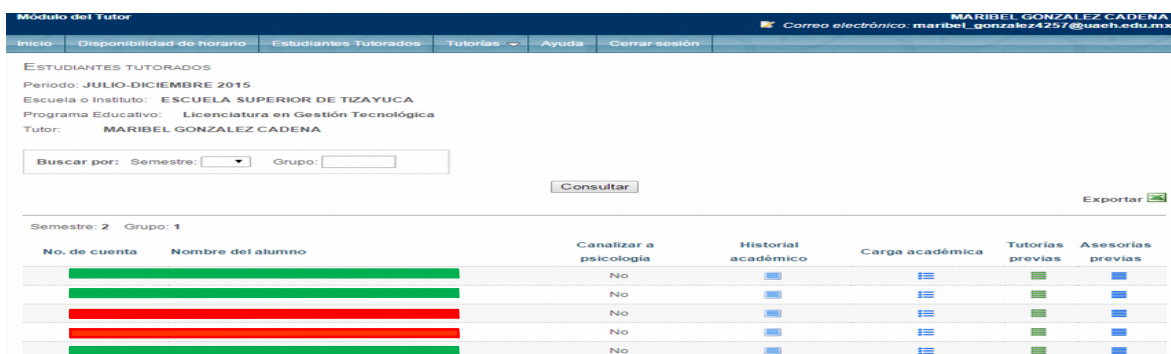
En la Situación actual de estudiante por número de materias reprobadas:

Tabla 3  
Materias reprobadas

Bachillerato				Licenciatura			
Semestre	MATERIAS REPROBADAS Máximo 7 materias reprobadas			semestre	MATERIAS REPROBADAS Máximo 9 materias reprobadas		
					2		
2				3			
3				4			
4				5			
5				6			
6				7			
				8-9-10			

Fuente: Sistema de Información de Tutorías y Asesorías Académicas, DT, UAEH.

Tabla 4  
Tutoría y asesoría



Módulo del Tutor MARIBEL GONZALEZ CADENA  
 Inicio Disponibilidad de horario Estudiantes Tutorados Tutorías Ayuda Cerrar sesión Correo electrónico: maribel\_gonzalez4257@uaeh.edu.mx

**ESTUDIANTES TUTORADOS**  
 Período: JULIO-DICIEMBRE 2015  
 Escuela o Instituto: ESCUELA SUPERIOR DE TIZAYUCA  
 Programa Educativo: Licenciatura en Gestión Tecnológica  
 Tutor: MARIBEL GONZALEZ CADENA

Buscar por: Semestre:  Grupo:

Consultar Exportar

Semestre: 2 Grupo: 1

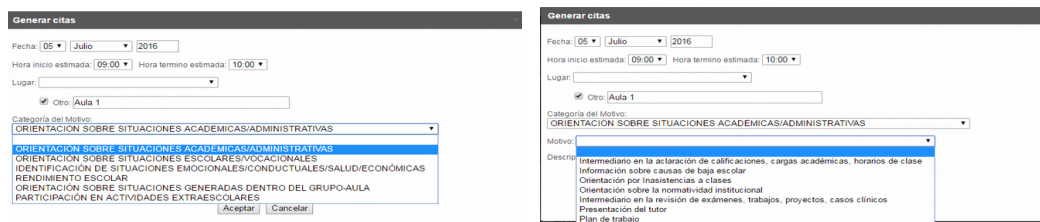
No. de cuenta	Nombre del alumno	Canalizar a psicología	Historial académico	Carga académica	Tutorías previas	Asesorías previas
		No				
		No				
		No				
		No				
		No				

Fuente: Sistema de Información de Tutorías y Asesorías Académicas, DT, UAEH.



Para el periodo Julio-Diciembre 2014 se procedió a realizar una revisión al SITAA para obtener información sobre las necesidades que el estudiante presenta durante su trayectoria universitaria, para lo cual se encontró que la mayoría de los tutores, indicaba seguimiento de tutoría, sin especificar el tipo de seguimiento que realizó en la acción tutorial (becas, atención personal, estrategias de estudio, asesoría académica, atención psicológica, movilidad estudiantil, entre otros) que a nivel administración permitiera el realizar una valoración de la información e implementar estrategias de apoyo al interior de las escuelas e institutos.

Tabla 5  
Tutoría y Asesoría



Fuente: Sistema de Información de Tutorías y Asesorías Académicas, DT, UAEH.

Durante los dos primeros años se incrementó la participación de los docentes en la labor tutorial, en lo que respecta a los asesores académicos se incrementó en los 4 años de su implementación, de igual manera fue en aumento la atención a los estudiantes en ambos servicios, sin embargo en periodos subsecuentes han ido en altibajos, por lo que será necesario realizar un análisis para revisar que es lo que está provocando el incremento o la poca participación de los actores implicados.

Tabla 6:  
Tutoría y asesoría





Sistema

PERIODO	TUTORES	TUTORADOS	ASESORES ACADÉMICOS	ESTUDIANTES
JUL-DIC 2011	784	12715	423	5874
ENE-JUN 2012	913	15911	489	5793
JUL-DIC 2012	971	17307	633	7882
ENE-JUN 2013	1211	20565	717	9403
JUL-DIC 2013	1166	20660	725	10264
ENE-JUN 2014	1306	22309	807	10904
JUL-DIC 2014	1254	23767	834	13357
ENE-JUN 2015	1417	25796	900	13186
JUL-DIC 2015	1355	27120	850	14929
ENE-JUN 2016	1378	25842	877	13530

Fuente:  
de

Información de Tutorías y Asesorías Académicas, DT, UAEH.

La necesidad de información y gestión, han sufrido una evolución en los últimos años, tanto en cantidad de los aspectos e información de gestionar, como en la calidad y en las formas de realizar la gestión, se debe tomar en cuenta que las instituciones educativas se organizan dentro de una red más compleja, lo cual obliga a trabajar de forma conjunta y a crear mecanismos de comunicación en un lenguaje común (Laviña, 2008). Las herramientas electrónicas son canales de información, que nos muestra una radiografía del estado actual de las diferentes organizaciones, es necesario que con esos datos las autoridades tomen las decisiones pertinentes, para desarrollar estrategias que beneficien los objetivos planteados. Por ello la UAEH no ha sido la excepción, actualmente la Dirección General de Planeación cuenta con un Sistema Institucional de Indicadores para tener un adecuado seguimiento de los mismos.

De ahí que el titular de la Dirección de Tutorías propuso los siguientes indicadores:



- Porcentaje de profesores por tiempo de contratación (PTC, MT, XH) que participan en el programa de tutorías por PE en los distintos niveles.
- Porcentaje de alumnos que reciben tutoría por PE y nivel.
- Porcentaje de reprobación de alumnos tutorados.
- Porcentaje del incremento de los alumnos atendidos en los PE por tutoría.
- Porcentaje de profesores por tiempo de contratación (PTC, MT, XH) que participan en asesorías académicas por PE en los distintos niveles.
- Porcentaje de alumnos que reciben asesoría académica por PE y nivel.
- Porcentaje de estudiantes satisfechos con la tutoría.
- Porcentaje de estudiantes satisfechos con la asesoría académica.

Tabla 7  
Tutoría y asesoría

Nombre del Reporte	Owner	Modified	Conexión	Base de Datos	Cubo	Views	Acciones
% alumnos que reciben tutoría por PE de Posgrado	admin	26/06/2014 11:02:00 a.m. (1 month ago)	Conexión	Cubo Poblacion	Tutorias	32	Editar   Comentarios   Subscriptions
% alumnos que reciben tutoría por PE de TSU/PA LIC	admin	04/06/2014 01:16:00 p.m. (1 month ago)	Conexión	Cubo Poblacion	Tutorias	14	Editar   Comentarios   Subscriptions
% alumnos tutorados con materias reprobadas	admin	19/05/2014 11:49:00 a.m. (2 Months ago)	Conexión	Cubo Poblacion	Tutorias	7	Editar   Comentarios   Subscriptions
% de alumnos que reciben asesorías académicas	admin	26/06/2014 11:00:00 a.m. (1 month ago)	Conexión	Cubo Poblacion	Tutorias	8	Editar   Comentarios   Subscriptions
% de alumnos que reciben tutorías	admin	29/04/2014 12:38:00 p.m. (3 Months ago)	Conexión	Cubo Poblacion	Tutorias	21	Editar   Comentarios   Subscriptions
% PMT que participan en el asesorías académicas	admin	30/04/2014 10:16:00 a.m. (3 Months ago)	Conexión	Cubo Poblacion	Tutorias	4	Editar   Comentarios   Subscriptions
% PMT que participan en el PIT por PE	admin	30/04/2014 09:50:00 a.m. (3 Months ago)	Conexión	Cubo Poblacion	Tutorias	4	Editar   Comentarios   Subscriptions
% PTC que participan en Asesorías Académicas	admin	30/04/2014 10:25:00 a.m. (3 Months ago)	Conexión	Cubo Poblacion	Tutorias	4	Editar   Comentarios   Subscriptions

Fuente: Sistema Institucional de Indicadores, DGP, UAEH.



Tabla 8  
Tutoría



The screenshot shows a web interface for the 'Sistema Institucional de Indicadores' at the 'Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo'. The main content area displays a table titled '% alumnos que reciben tutoría' for the period 'ENERO-JUNIO 2013'. The table has columns for 'Nivel', 'Escuela', 'Programa Académico', 'Número de estudiantes que reciben tutoría', 'Matrícula', and '% alumnos que reciben tutoría'. The data rows list various academic programs such as 'LICENCIATURA EN ADMINISTRACION', 'MEDICO CIRUJANO', 'LICENCIATURA EN PSICOLOGIA', etc.

Nivel	Escuela	Programa Académico	Número de estudiantes que reciben tutoría	Matrícula	% alumnos que reciben tutoría
AI		LICENCIATURA EN ADMINISTRACION			
AI		MEDICO CIRUJANO			
AI		LICENCIATURA EN PSICOLOGIA			
AI		LICENCIATURA EN TURISMO			
AI		LICENCIATURA EN CONTADURIA			
AI		INGENIERIA INDUSTRIAL			
AI		LICENCIATURA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES			
AI		LICENCIATURA EN ENFERMERIA			
AI		CRUJANO DENTISTA			
AI		LICENCIATURA EN COMERCIO EXTERIOR			
AI		LICENCIATURA EN GASTRONOMIA			
AI		LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA			
AI		LICENCIATURA EN NUTRICION			
AI		LICENCIATURA EN ARQUITECTURA			
AI		MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA			
AI		DISEÑO GRAFICO			
AI		INGENIERIA EN ELECTRONICA Y TELECOMUNICACIONES			
AI		LICENCIATURA EN INGENIERIA CIVIL			
AI		LICENCIATURA EN CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA			
AI		LICENCIATURA EN COMUNICACION			
AI		LICENCIATURA EN EDUCACION			

Fuente: Sistema Institucional de Indicadores, DGP, UAEH.

## CONCLUSIONES:

Mediante el surgimiento de la Sociedad del Conocimiento luego de la aplicación de nuevas tecnologías ha sido un parte aguas en las Instituciones Educativas, antes estos cambios vertiginosos, se ven obligadas a innovar de manera acelerada para lograr cambios en sus sistemas de gestión, en el cometido de mejorar la docencia e investigación; específicamente porque se les exige a las Universidades actualizar el conocimiento lo más rápidamente posible, innovar y ser eficiente, pertinente eficaz en su labor de educar, esto es, que cada uno de sus procesos en favor de los estudiantes tenga la calidad que se requiere. Se tiene entonces la necesidad de apoyarse en las tecnologías (Laviña y Mengual, 2008).



Las instituciones educativas deben de contar con procesos de gestión que fortalezcan sus programas de apoyo a los estudiantes, mismos que inciden de manera significativa en las funciones de planeación, organización, implementación, control y sobre todo en la obtención de resultados.

Durante la operatividad del Sistema de Información de Tutorías y Asesorías Académicas se ha observado el incremento en la participación de docentes y estudiantes, sin embargo, es importante continuar uniendo esfuerzo a fin de mejorar procesos académicos que cumplan con las necesidades de los académicos y educandos, sobre todo con lo que tenga que ver con el apoyo a los estudiantes que favorezca en su formación integral.

Las tecnologías de la información y la comunicación que proporciona grandes flujos de información, los usuarios de esos datos pueden iniciar nuevas búsquedas de conocimientos, otras formas de aplicación y diversos modos de asimilación e interpretación de la información recibida. Para ello tendrán que poner en práctica toda su capacidad para innovar, se tendrá que fomentar el sentido de participación y la cooperación ciudadana, ya que las decisiones tienen que ser tomadas en comunidad y tiene que ser de carácter social. (Pineda, 2009).

Las TIC's son herramientas que se les puede sacar el máximo provecho, que nos puedan reflejar en este caso el impacto de las tutorías en los indicadores de aprobación, retención y eficiencia termina, los resultados que se obtengan, van a permitir la toma de decisiones adecuadas por parte de las autoridades, con el propósito de continuar implementado estrategias de mejora en el Programa Institucional de Tutorías y sus diferentes áreas de apoyo a nivel institucional.

La Dirección de Tutorías de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo tiene la tarea de realizar la gestión correspondiente para la conclusión de los datos necesarios para obtener la totalidad de los indicadores propuestos, con la finalidad de que cada escuela e instituto, obtenga los resultados de la medición en el impacto de las tutorías en los estudiantes universitarios. El Sistema Institucional de



Indicadores, es una herramienta muy valiosa que debe aprovecharse en ésta área para favorecer el desarrollo integral de los estudiantes.

### **REFERENCIAS:**

Abreu L. y De la Cruz G. (2008). Tutoría en la educación superior: transitando desde las aulas hacia la sociedad del conocimiento. Revista de la Educación Superior, N° 147. México. ANUIES

ANUIES (2000). La Educación Superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la ANUIES. México: ANUIES

CRES (2008). Declaración de la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y El Caribe (CRES). Consultado el 15 de julio de 2016 en: <http://www.oei.es/salactsi/cres.htm>

Laviña, J. et al. (2008). Libro Blanco de la Universidad Digital. Ed. Ariel y Fundación Telefónica. Madrid.

Pineda, M (2009) Desafíos actuales de la sociedad del conocimiento para la inclusión digital en América Latina. Anuario electrónico de estudios en comunicación social. ISSN 18569536.

Programa Sectorial de Educación 2013-2018 (2013), Diario Oficial de la Federación. México.

Romo, A. (2011). La tutoría. Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes. México: ANUIES.

UAEH Estadísticas Institucionales.

UAEH (2010). Programa Institucional de Tutorías de la UAEH. México.

UAEH Sistema de Información de Tutorías y Asesorías Académicas.

UAEH Sistema Institucional de Indicadores.



Valdez, C. (2014). Tutoría y gestión educativa en el Instituto de Ciencias económico Administrativas de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Tesis de Maestría en Educación, Área Administración Educativa y Gestión, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad La Salle Pachuca.