

Evaluación del proceso de acción tutorial del programa educativo de la Ingeniería en Comunicación Multimedia (CML) del Centro Universitario de la Costa

Evaluation of the tutorial action process of the Centro Universitario de la Costa, Multimedia Communication Engineering (CML) program

José Antonio Gaviño del Castillo

Universidad de Guadalajara, México

jose.gavino@academicos.udg.mx

Oscar Solís Rodríguez

Universidad de Guadalajara, México

oscar.srodriguez@academicos.udg.mx

Eduardo Robles Marcocchio

Universidad de Guadalajara, México

eduardo.rmarcocchio@academicos.udg.mx

Resumen

A lo largo de la historia, el ser humano siempre recurrió a ciertas personas que, por su experiencia y aptitud, guiaban y orientaban, ya sea a alguien en particular o un grupo de individuos. La tutoría es un proceso trascendental y la entendemos como una orientación sabia y digna de confianza.

La presente investigación tiene como objetivo contribuir al desarrollo integral del alumno a través de la mejora del proceso de acción tutorial.

La metodología utilizada fue de investigación objetiva con enfoque mixto y un alcance descriptivo, con participación de 276 estudiantes y 21 profesores que participaron en los diferentes momentos de tutorías, con un muestreo probabilístico. Se utilizaron dos instrumentos tipo cuestionario/encuesta con escalamiento Likert. Como principales resultados se detectaron; la falta de interés e información y desconocimiento del proceso tutorial por parte de los alumnos y la nula flexibilidad de la plataforma de tutorías.

Palabras clave: Tutoría, desarrollo de competencias, calidad educativa, educación superior.

Abstract

Throughout history, human beings have always resorted to certain people who by their experience and aptitude provided guidance and orientation, either, to an individual in particular or a group of individuals. Tutoring is a transcendental process and we understand it as a wise and trustworthy orientation.

The objective of this research is to contribute to the integral development of students through the improvement of the tutorial action process.

The methodology applied was an objective research with a mixed approach and a descriptive scope, with a probabilistic sampling, in which 276 students and 21 teachers participated in the different moments of the tutorials. Two questionnaire / survey instruments with Likert scaling were applied. The main results detected were: the lack of interest, information and ignorance of the tutorial process by students, and the lack of flexibility of the tutoring platform.

Key words: Tutoring, competence development, educational quality, higher education.

Fecha Recepción: Julio 2018

Fecha Aceptación: Diciembre 2018

Introducción

A lo largo de la historia, el ser humano siempre recurrió a ciertas personas que, por su experiencia y aptitud, guiaban y orientaban, ya sea a alguien en particular o un grupo de individuos. No solo los asesoraban con conocimiento, sino que pretendían crear un hábito en sus pupilos; originar nuevas actitudes y nuevos valores, es decir, el inicio de la tutoría Díaz, Bravo, González, Hernández, Menes y Brateut (2012).

La Asociación Nacional de Instituciones de Educación Superior (ANUIES) formuló, como uno de los programas estratégicos para el desarrollo del sistema de educación superior (ES), el programa de desarrollo integral de estudiantes.

Al igual que los modelos de enseñanza en los que se basaron las primeras universidades europeas, la tutoría como apoyo de la enseñanza y como relación personalizada surge históricamente de las prácticas formativas que se realizaban en los talleres medievales y de la figura del maestro que tenía bajo su cargo (tutela) a uno o varios aprendices en los gremios de la época (Lara, Nava, Zambrano, Ortega, Varela, Valadez, García, Casillas & Miranda, 2009).

La tutoría la entendemos como una orientación sabia y digna de confianza, donde se desarrolla con apoyo de un profesor, el cual tiene un rol muy distinto que el de los padres y los estudiantes pueden ser escuchados sin ser juzgados. Por esto, tutoría es un proceso trascendental, motivo por el cual en este proyecto se evaluará la acción tutorial que se lleva a cabo en la Lic. en Comunicación Multimedia del Centro Universitario de la Costa.

Objetivo

Contribuir al desarrollo integral del alumno a través de la mejora del proceso de acción tutorial de la CML.

Objetivos particulares

- Detectar problemáticas que causan interferencias en el proceso de tutorías.
- Identificar fortalezas y debilidades que permitan mejorar el proceso de tutorías.
- Proponer medidas para el mejoramiento del proceso de tutorías.

Método

El método utilizado fue de investigación objetiva con enfoque mixto y un alcance descriptivo, donde se determinaron las causas de los sucesos o fenómenos que interfirieron en el proceso de acción tutorial de la Lic. en Comunicación Multimedia CML.

El factor que se utilizó para el desarrollo de la investigación, se enmarca dentro de: la honestidad de sus afirmaciones y la exposición de las teorías, con unas condiciones mínimas de dignidad y calidad. Este valor ético debe estar en todas las etapas de la investigación, desde la solicitud de los recursos, hasta la publicación.

Es importante señalar que para el proyecto de investigación se emplearon las normas éticas de protección de datos, para garantizar la confidencialidad de la información, identidad y datos recolectados, así como también mantener los derechos de la propiedad intelectual.

El instrumento para la recolección se dio aplicando dos Cuestionarios. Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Se trabajarán con preguntas abiertas cerradas y aplicadas de electrónica (vía correo electrónico). El cuestionario fue diseñado con preguntas cerradas y escala de Likert.

El primer cuestionario va dirigido para los tutorados y el segundo para tutores. Con estos cuestionarios se pretende alcanzar los objetivos particulares, abordándolos desde las distintas perspectivas del personal involucrado.

Ambos instrumentos se desarrollaron con preguntas cerradas, y de escala Likert con cinco opciones; pésimo, malo, regular, bueno y excelente y una pregunta abierta. De acuerdo con Eyssautier (2016), el cuestionario ha sido la técnica más utilizada en la investigación por encuesta. Con él se pretende conocer lo que hace, opinan o piensan los encuestados mediante preguntas realizadas por medio digital para los docentes y por escrito y para alumnos.

La evaluación del proceso de acción tutorial de la CML va dirigido a 276 estudiantes y 21 profesores que participaron en los diferentes momentos de tutoría; inducción, trayectoria y egreso, del calendario 2018 A (Coordinación de CML, comunicación personal, 02 de octubre, 2018).

Para calcular la muestra de tutorados se utilizó muestreo probabilístico. Del cid, Méndez y Sandoval (2011) mencionan que la probabilidad de que un elemento de la población sea elegido no es conocida desde el inicio y que el muestreo aleatorio simple es la forma de seleccionar una muestra aleatoria, utilizando la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Formula muestra para alumnos

En donde:

n= Muestra

Z= Nivel de confianza o valor de significancia elegido (1.96)

P= Probabilidad de éxito (0.05)

Q= Probabilidad de fracaso (0.95)

N= Población (276)

E= Error máximo de confianza (Z) esperado del 95 % y con un error máximo permitido (e) del 3% al sustituir valores, la formula queda como sigue:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.05) (0.95) (276)}{(0.03)^2 (276 - 1) + (1.96)^2 (0.05) (0.95)} = 117$$

Resultados

Instrumento tutores

El primer instrumento va dirigido a los tutores del programa de tutorías de la CML del CUCosta consta de 17 ítems, de las cuales 14 son preguntas cerradas, dos de escala Likert con cinco opciones; pésimo, malo, regular, bueno y excelente, y una pregunta abierta.

Los ítems del uno al cuatro corresponden a preguntas generales que se realizaron para identificar el sexo y grado de estudios de los profesores, arrojaron los siguientes resultados:

Lo que respecta al sexo de los tutores, el resultado fue que ambos géneros se encuentran representados en proporciones similares. En el grado académico la mayoría de los profesores que participan en el programa de tutorías cuenta con estudios superiores a licenciatura de los cuales el 43% de los son de tiempo completo, 29% son de asignatura, el 19% son investigadores y el 10% son técnicos académicos y el 43% tiene más de 11 años de antigüedad.

Los ítems del cuatro al once corresponden al Objetivo específico: Identificar fortalezas y debilidades que permitan mejorar el proceso de tutorías.

El programa asignó el 100% de tutorados a los diferentes momentos del programa de tutorías en el calendario 2018-A. El 52% de tutores respondió que atendieron a más de 10 tutorados en el calendario 2018-A, mientras que el 48% mencionan que entendieron menos de 10 tutorados. La coordinación de la CML asignó el 81 % de tutorados al momento tutorial de trayectoria, mientras que el 14% fueron asignados a tutorías de inducción y el 5% fueron asignados a egreso. Los Tutores contestaron que el 80% de las sesiones de tutorías se llevaron a cabo de manera personal, 15% de manera grupal y solamente el 5% a distancia.

Los medios electrónicos (redes sociales) son una herramienta de mediación útil para generar la interacción entre los tutores y tutorados, el 86% de tutores contestó que utiliza los medios electrónicos para contactar a sus tutorados y solamente el 14% lo hace de manera personal. Las sesiones de tutorías el 52% se realizaron en los cubículos de los tutores y el 48% realizaron sus sesiones en salones de clases. El 53% de los profesores contestaron que los beneficios de participar en el programa de tutorías es participar en los procesos y servicios institucionales, el 19% porque desarrolla las habilidades y vocación, el 14% porque es una actividad obligatoria acorde a la plaza como profesor y el 14% mencionaron que promueven su formación integral. De acuerdo a la opinión de los profesores sobre los beneficios de los alumnos que tienen un tutor, el 57% opinan que el beneficio del programa tutorial para los tutorados es el mantenerse informado de todo lo concerniente al proceso educativo en general y, particularmente, de los servicios que brinda la Universidad, mientras que el 24% menciona que las tutorías ayudan a una mejor toma de decisiones en pro de su superación personal y profesional y el 19% que previene que repruebe y/o abandone la carrera y orientar en los problemas escolares y/o personales que surjan en su vida universitaria.

Los ítems del 12 al 16 corresponden al Objetivo específico: Detectar problemáticas que causan interferencias en el proceso de tutorías.

El 55% de los tutores mencionan que la falta de interés o desconocimiento del proceso de tutorías por parte de los alumnos es la mayor problemática, posteriormente señalan que el 35% se debe a que nunca encuentran a sus tutorados o no se presentan a las reuniones programadas, no se dio un clima de confianza para llevar a cabo las tutorías y la falta de compromiso de directivos, profesores y alumnos, el 10 % opina que la infraestructura y espacios físicos no adecuados afecta el proceso de tutorías. El 52 % de los tutores señalaron que los tutorados generan un clima agradable y el

48% comentan que en ocasiones se genera el clima agradable. La valoración de los tutores con respecto al programa de tutorías se observa que el mayor porcentaje valoran como bueno con un 48%, mientras que el 28% lo valoran como regular y malo y solamente el 5% como excelente.

El 57 % de los tutores mencionan que el funcionamiento de la plataforma en línea es regular, el 24% que es malo y el 19% que es bueno.

En lo que respecta a que las tutorías interfieren en actividades docentes el 62% de los tutores seleccionaron que las tutorías no interfieren con sus actividades docentes, mientras que el 29% mencionan que tal vez y el 9% contestaron que si interfieren.

El ítem 17 corresponde al Objetivo específico: Proponer medidas para el mejoramiento del proceso de tutorías.

Con respecto a la pregunta abierta sobre las sugerencias y/o mejoras que realizarías al Programa de Tutorías contestaron lo siguiente:

- La asignación de tutorados sea conforme al perfil de cada tutor/estudiante.
- Que los procesos y actividades de las tutorías se programan con anticipación y se lleve un mejor control y evaluación del mismo.
- Extender los beneficios de los puntos a las demás materias de la Carrera Se dé seguimiento las problemáticas detectadas.
- Menos tutorados por profesor.
- Que todos (alumnos, maestros y principalmente directivos) le demos la importancia necesaria a este programa para llevarlo como se debe y no solamente dejarlo en simulaciones.
- Menos formatos, pues estos rompen con la intención de la tutoría.
- Incrementar número de tutores para que se asignen menos tutorados.
- Implementar más acciones para concientizar a los alumnos de nuevo ingreso sobre la importancia de la tutoría.
- Capacitación del uso de la plataforma SIT e inducir a los alumnos en el proceso tutorial.
- Que hubiera lugares adecuados. Un sistema de comunicación más efectiva.
- Que los administradores les comunicaran a los alumnos la necesidad de recibir tutorías y que les dieran créditos por recibir las tutorías para que se motivará más a asistir.
- Generar un proceso claro, simple y calendarizado.

Instrumento a tutorados

El segundo instrumento va dirigido a los tutorados consta de 14 ítems, de las cuales 11 preguntas son cerradas, una de escala Likert con cinco opciones; pésimo, malo, regular, bueno y excelente y una pregunta abierta.

Los ítems del uno al cuatro corresponden a preguntas generales que se realizaron para identificar el sexo de tutorado y de tutor generando los siguientes resultados:

Del total de alumnos que participan en las tutorías de la CML, el 60 % son hombre y 40% mujeres. De los tutores asignados de acuerdo con la respuesta de los tutorados mencionan que; el 71 % son tutores hombres y el 29% son mujeres.

Los ítems del tres al ocho, diez y once corresponden al Objetivo específico: Identificar fortalezas y debilidades que permitan mejorar el proceso de tutorías.

De los tutorados que participan en la acción tutorial el 60% menciona que ha recibido tutorías en lo que va del semestre y el 40% no ha recibido. En el calendario 2018 A el 70% recibieron tutorías de trayectoria, el 18% de inducción y el 12% de egreso, esto refleja que se requiere más tutores en la tutoría de trayectoria. El 26% del calendario 2018- A mencionaron que no tuvieron tutorías, mientras que el 23% tuvieron tutorías grupales y el 51 % tuvieron tutorías individuales. El 37% de los tutorados contestaron que el tutor no creó ambiente agradable y de confianza en el transcurso de sus tutorías mientras que el 63 % mencionan que si se dio un ambiente de confianza y agradable. El 29% de los tutorados no tuvieron asesorías en el calendario 2018-A, el 9% sus tutorías fueron de manera semi presencial y el 62% de manera personal.

Las redes sociales promueven la mediación entre el tutor y tutorado, son herramientas indispensables para la generación de comunicación y la transmisión de la información, solamente el 17% de los tutorados mencionaron que el tutor los contactó de manera personal. Sobre la opinión que tuvieron los tutorados con respecto al programa de tutorías está en un rango de bueno 35% y regular 34%, mientras que el 16% lo evalúa como excelente, el 10% como malo y el 5 % como pésimo.

El ítem 12 corresponde al Objetivo específico: Proponer medidas para el mejoramiento del proceso de tutorías.

Con respecto a la pregunta abierta sobre las sugerencias y /o mejoras que le realizarías al programa de acción tutorial de la CML, los tutorados mencionaron lo siguiente; poner a personal que no

tenga tan ocupados sus tiempos y que pueda coincidir con el horario de sus tutorados, más disponibilidad y comunicación por parte de los tutores, que los tutores muestren más interés en los tutorados, tutores responsables, capacitación y evaluaciones constantes a los tutores sobre el proceso de tutorías, los tutores den seguimiento a las sesiones, se le den seguimiento a las problemáticas identificados de los tutorados, tener horario y día establecido para que se realicen las tutorías, lugar digno para las sesiones, mejor control y organización al momento de asignar tutores, que siga así el programa de tutorías, a los tutores se les asignen menos tutorados, tutorías en línea, que las tutorías fueran un poco más frecuentes, que asignen tutores que de verdad se comprometan no como el que tengo que nunca da una sola tutoría.

Los ítems 13 y 14 corresponden al Objetivo específico: Detectar problemáticas que causan interferencias en el proceso de tutorías.

La pregunta que se realizó a los tutorado sobre si ¿Consideras que el Programa de Tutorías interfiere de alguna manera con tu proceso de aprendizaje?, el 26 % de los tutorados considera que, si interfieren las tutorías con su aprendizaje, mientras que el 74% menciona que no interfieren. Las razones más mencionadas de la respuesta anterior fueron: no he tenido ninguna tutoría y no pienso perder clases por tener que ir a ellas, no considero que interfiera con mi aprendizaje, al contrario, creo que de alguna manera me ayuda cuando el tutor nos informa sobre eventos que podrían ser de nuestro interés, tengo trastorno de pánico y trastorno evitativo de la personalidad, mi tutor me ayudó muchísimo para contactar con los psicólogos de la Universidad, así que, siento que, si no hubiera sido por su ayuda, me hubiera dado de baja, ayudan a ver a futuro en siguientes semestres y puedo organizar mi horario con un semestre de anticipación, no interfiere, es una ayuda para el alumno, ayudan a mantenerme informado, las tutorías asesoran y guían mi estancia en la Universidad.

Discusiones y Conclusiones

De acuerdo al objetivo principal de esta investigación “contribuir al desarrollo integral del alumno a través de la mejora del proceso de acción tutorial de la CML”, se detectaron como principales problemáticas la falta de interés y desconocimiento del proceso tutorial por parte de los alumnos, asignación de tutores de acuerdo a perfil académico y áreas de conocimiento.

Se identificó como interferencia la falta de espacios para impartir las tutorías y que la plataforma del sistema de tutorías de la Universidad de Guadalajara sea flexible, así mismo que se dé más atención a los resultados que entregue cada tutor y darle seguimiento. Es necesario que los directivos centren su atención al seguimiento de la acción tutorial y realicen evaluaciones constantes de los tutores y tutorados en el transcurso de la acción tutorial.

Es importante destacar las fortalezas que permitan mejorar el proceso de tutorías, donde se pone en claro que los tutores están 100% capacitados para llevar a cabo las sesiones tutoriales. Los tutores cuentan con nivel académico equivalente y superior a licenciatura, responsabilidad social y académica, con sentido crítico, puntualidad, trabajo en equipo, toma de decisiones y seguimiento y solución a problemáticas detectadas. En lo que respecta a las debilidades se detectaron: carga horaria, falta de compromiso, pasividad, deserción, falta de interés, falta de comunicación, falta de tiempo, falta de organización, falta infraestructura (cubículos) y falta de organización por parte de directivos.

Estos factores que anteriormente se identificaron, hacen que la acción tutorial no cumple con su objetivo primordial y solamente se aplica como requisito indispensable para profesores de tiempo completo y en los alumnos como apoyo para aumentar su calificación.

Para mejorar el proceso tutorial es necesario:

- Crear material audio - visual que ayude a informar y comunicar sobre el sistema tutorial.
- Realizar cursos de capacitación para tutores, tutorados y directivos sobre los diferentes momentos que se llevan a cabo las tutorías.
- Diseñar, implementar y programar plataforma donde se lleve a cabo el seguimiento y agenda de tutorías de manera virtual.
- Las asignaciones que se realicen sea por perfiles de cada integrante.
- Los procesos y actividades de las tutorías se programen con anticipación y se lleve un mejor control y evaluación del mismo.

- Directivos, tutores les den seguimiento a las canalizaciones de los alumnos.
- Reducir el índice de tutorados por tutor. Con esto se garantiza la calidad en las tutorías.
- Evaluación constante del proceso tutorial.
- Capacitación del uso de la plataforma SIT.
- Incluir a los alumnos en el proceso tutorial
- Involucrar a todos los profesores de la Lic. en Comunicación Multimedia.
- Gestionar Infraestructura adecuada para que se lleven a cabo las sesiones.

Por último, se concluye que los alumnos están satisfechos con el proceso tutorial que se desarrolla en esta licenciatura y mencionar que el CUCosta cuenta con infraestructura tecnológica necesaria para que se lleven las sesiones con responsabilidad y ética profesional.

Conforme a los resultados obtenidos se recomienda diseñar una plataforma virtual con el objetivo de dar seguimiento y fortalecimiento académico a los participantes del programa de tutorías de la Licenciatura en Comunicación Multimedia, con el fin apoyar del proceso de acción tutorial, y con ello resolver las problemática e interferencias detectadas, dicha plataforma debe tener herramientas de mediación innovadoras para la interacción e intercambio de información y seguimiento a tutorías, donde incluya anuncios. La plataforma debe vincularse con areas de ayuda social, como por ejemplo; CEFAM, CADI, Bufet de abogados, Consultorio Médico, Nutrición, cultura física y deportes, entre otros.

Referencias

- Borland, J., & James, S. (1999). The learning experience of students with disabilities in higher education. *Disability & Society*, 14(1), 85-101.
- Del Cid, A. Méndez, R. Sandoval F. (2011). *Investigación, fundamentos y metodología*. México: Pearson.
- Díaz, J., Bravo, G., González, Y., Hernández, E., Menes, L., & Brateut, Y. (2012). El papel del tutor en la Educación Superior. *Revista Electrónica de las Ciencias Médicas en Cienfuegos*, 10(2), 90-94.
- Eyssautier, M. (2016). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias aplicadas: desarrollo de la inteligencia*. México: Trillas. (CLAVE CEDOSI: 000452530).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. and Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Lara, B., Nava, G., Zambrano, R., Ortega, M. P., Varela, J. A., Valadez, M., . . . L., A. J. (2009). *La tutoría académica en educación superior: modelos, programas y aportes* (Primera ed.). Guadalajara, Jalisco, México: Unidad Editorial del Centro Universitario de Ciencias de la Salud.
- Lissi, M., Zuzulich, S., Salinas, M., Achiardi, C., Hojas A., & Pedrals, N. (2009) Discapacidad en contextos universitarios: experiencia del PIANE UC en la Pontificia Universidad Católica de Chile. *Calidad en la Educación*, 30, 306-324.
- Lobato, F. C., & Guerra Bilbao, N. (2016). *La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: Avances y desafíos* (Vol. 52). Barcelona, España. Recuperado el 2 de Julio de 2018
- Rodríguez, I. (Julio-Diciembre de 2017). La calidad de la educación superior y la reestructuración del programa de tutoría. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.*, 8(15), 135-154.
- Sánchez, A. (2010). Identificación de barreras educativas en el proceso de transición de la educación media a la educación superior en personas sordas: un estudio exploratorio (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8718/>
- Tejada, J. M., & Arias, L. F. (s.f). El Significado de Tutoría Académica en Estudiantes de Primer Ingreso a Licenciatura. 38. Recuperado el 3 de Julio de 2018