

# EL PROCESO DE ATENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA PERSONALIZADA

## EN EL PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA EN LA UAPCI DE LA UAEM

**Dra. en C. Ed. Gabriela Gaviño Ortiz,**

Profesor de Tiempo Completo de la UAP Cuautitlán Izcalli de la UAEMéx,

uapci.logistica@gmail.com<sup>1</sup>

**I. S. C. Víctor Joel Saucedo Rivera,**

Profesor de Asignatura de la UAP Cuautitlán Izcalli de la UAEMéx,

profvicmxy@hotmail.com<sup>2</sup>

**Lic. en D. Lucio Ordoñez Huerta,**

Profesor de Asignatura de la UAP Cuautitlán Izcalli de la UAEMéx,

uapci.cronista@gmail.com<sup>3</sup>

### RESUMEN

La investigación que se presenta tiene gran importancia en la transformación que se requiere en la educación superior mexicana, al hacer referencia al proceso de tutoría. A partir de la experiencia de la investigadora como coordinadora del programa de tutoría de la Unidad Académica Profesional de Cuautitlán Izcalli en la Universidad Autónoma del Estado de México y por el intercambio con los diferentes involucrados se determinaron algunas limitaciones, que dieron lugar a plantear como problema ¿Cómo favorecer la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM, a través del programa de tutoría académica, que permita generar mayor sentido de pertenencia y por tanto genere un mejor desempeño en su aprendizaje? Para resolver este problema se trazó como objetivo general establecer un manual de procedimientos, que sustentado en una concepción pedagógica, favorezca el desarrollo del proceso de atención psicopedagógica personalizada que se ha hecho referencia.

Para el desarrollo de la investigación considerada como mixta, donde desde lo cuantitativo se utilizará la investigación descriptiva, donde están presentes los métodos empíricos que permitirán reflejar las características observables y generales sobre el proceso investigado. Desde lo cualitativo predomina el método de Investigación-Acción (I-A), porque se pretende producir cambios en la realidad estudiada, es decir, lo que se desea es fundamentalmente perfeccionar la práctica pedagógica que se investiga.

A través del método histórico-lógico se determinan los antecedentes históricos sobre la tutoría académica. Por medio del análisis y síntesis se establecen los referentes teóricos sobre la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes y la tutoría académica. Para diagnosticar la situación actual del problema se utiliza una encuesta a estudiantes de satisfacción de tutoría, así como la entrevista a profundidad a tutorados y tutores, donde a partir de los resultados a través del método

---

<sup>1</sup>Profesora de Tiempo Completo. Coordinadora de la Licenciatura en Logística. Responsable de la Unidad de Atención y Seguimiento de Tutorías. Integrante del Cuerpo Académico "Las profesiones y su internacionalización en el siglo XXI". Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli, Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx).

<sup>2</sup>Profesor de Asignatura de la Licenciatura en Logística. Jefe de la Unidad de Control Escolar. Tutor. Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli, UAEMéx.

<sup>3</sup>Profesor de Asignatura de la Licenciatura en Logística. Cronista e Instructor de Oratoria. Tutor. Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli, UAEMéx.

inductivo-deductivo se llega a generalizaciones. El enfoque de sistema se utiliza en la argumentación de la concepción teórica propuesta y el establecimiento del manual de procedimientos que se propone. Finalmente para valorar los resultados alcanzados en la aplicación del manual de procedimientos se utiliza el criterio de expertos a través de una encuesta.

Palabras clave: *atención-psicopedagógica-personalizada-diferenciada*.

Clasificación JEL: A22, A29.

## ABSTRACT

The research presented is of great importance in the transformation required in a Mexican higher education, referring to the process of tutoring. From the experience of the researcher as tutoring program coordinator of the Academic Unit of Cuautitlán Izcalli at the Autonomous University of Mexico State and exchange with different stakeholders identified some limitations, which led to pose as a problem How can the experts take care of the personalized and psycho educational attention students at the UAEM UAPCI through the tutoring program, to generate greater sense of belonging and thus generate better performance in their learning?.

To resolve this problem was outlined as a general objective to establish a procedure manual, which sustained a pedagogical approach, encouraging the development of psycho educational care process custom has been referred.

For the development of considered mixed research, where from the quantitative descriptive research is used, where there are empirical methods that will reflect the general observable characteristics and the investigated process.

From the qualitative method predominates Research Action (IA), because it aims to produce changes in the studied reality, which means that the main purpose is improve teaching practice under investigation.

Key words: *care-counselling-personalized-differentiated*.

JEL Clasification: A22, A29.

## INTRODUCCIÓN

Entre los retos que la educación superior mexicana se precisa "...ofrecer servicios educativos de gran calidad que proporcionen a los estudiantes una formación que integre elementos humanistas y culturales con una sólida capacitación técnica y científica. De esta manera, los egresados universitarios podrán estar en condiciones de insertarse en el proceso de desarrollo de nuestro país promoviendo activamente una cultura científica y tecnológica, así como los valores del crecimiento sustentable, la democracia, los derechos humanos y el combate a la pobreza, con miras a una sociedad global, armónica y solidaria en la que prevalezcan dichos principios." (ANUIES, 1998: 4)

En la UAEM el Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA), inicia en el año 2001 orientado a reforzar académicamente al estudiante de Nivel Superior. Este programa en una nueva visión se conforma en la integración del modelo educativo institucional, encaminado a promover el aprendizaje del estudiante, a través del aprendizaje autodirigido con una orientación humanista sensible y responsable ante las necesidades y oportunidades de desarrollo del país, todo ello a través del acompañamiento académico de los docentes-tutores.

Por todo lo antes expuesto queda clara la importancia del programa y su utilidad para lograr los objetivos que se propone la educación superior en la UAEM, sobre todo cuando se ha corroborado que guiar, acompañar, ayudar a los estudiantes por parte de un tutor mejora la calidad del proceso educativo. Este tutor como coordinador de las diferentes actividades en relación con asesores y otros especialistas, guiados por directivos, coordinadores de claustros de tutores se convierten en los actores del programa. Por supuesto que la figura central son los tutorados porque todo el trabajo se encamina hacia sus necesidades.

Dichas necesidades de atención son diferentes para cada estudiante, fundamentalmente los que inician sus estudios en la universidad en donde habrá que ayudarlo a su adaptación e integración. El programa establece hacer una tutoría diferenciada, es decir de acuerdo al momento de la vida del estudiante, el nivel de estudios en que se encuentre, el ambiente familiar y socioeconómico, considerando las características de los alumnos cuya complejidad y pluralidad es evidente.

En el PROINSTA se precisa la necesidad de introducir el uso de la tecnología, para lo cual se diseñó en el año 2007 el "Sistema Inteligente de Tutoría Académica" (SITA) como una herramienta informática de apoyo para el desarrollo de las actividades de tutoría empezando a operar en el 2008. Este sistema le sirve al docente-tutor como un medio electrónico de alerta temprana sobre los índices de reprobación, rezago y deserción así como un campo hacia el trabajo colegiado entre tutores del mismo claustro.

Es indispensable consolidar una oferta educativa de calidad, mejorando cualitativa y trascendentalmente el servicio que se ofrece a los estudiantes. Este es un asunto complejo en el que convergen múltiples aspectos de la organización universitaria en su conjunto, tales como el nivel de formación y profesionalización de los profesores, la manera en que se organiza el trabajo académico, la pertinencia y la actualización del currículum, los apoyos materiales y administrativos, además de las características de los estudiantes. Sin embargo, estos programas no han tenido la suficiente relevancia porque los programas académicos en su mayoría, son generalizados a la heterogeneidad de los alumnos, pero de acuerdo a las particularidades y habilidades básicas de cada uno de los alumnos se debe establecer un tratamiento especial.

Es por eso que se justifica "el proceso de la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes pertenecientes al programa de tutoría de la UAPCI en la UAEM." de tal manera que todos los alumnos encuentren el apoyo y sean supervisados en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas. Para esto es necesario crear un clima de confianza entre tutor y alumno que permita, primero, conocer aspectos de la vida personal del estudiante, que influyen directa o indirectamente en su desempeño, identificar y canalizar estudiantes que requieran el apoyo psicológico, señalar y sugerir actividades extracurriculares que favorezcan un desarrollo profesional integral.

La conveniencia de realizar una investigación en el programa de tutoría académica de la UAPCI, mediante un proceso de atención personalizada, requiere *eficientar e integrar el proceso de tutoría para reducir el tiempo de respuesta y atender de manera oportuna las necesidades psicopedagógicas de los alumnos*, que mediante el trabajo colaborativo de las partes que lo integran (academia, dirección, claustro de tutores, coordinador de tutoría, asesorías disciplinarias y equipo de apoyo psicológico) permita desarrollar un proceso funcional, práctico, sistemático y de fácil acceso.

Brindando el apoyo necesario al estudiante de la UAEM durante su trayectoria escolar y su proceso formativo en el ámbito de la construcción de valores, actitudes, hábitos positivos y la promoción del desarrollo de habilidades intelectuales, llevando a cabo un proceso de atención personalizada que complementen las actividades docentes regulares a fin de que cuenten con mayores oportunidades para su éxito académico y profesional. Contribuyendo al abatimiento de los índices de reprobación, rezago y deserción estudiantil e incrementando la eficiencia terminal.

Teniendo en cuenta todo lo anterior se plantea como problema ¿Cómo favorecer la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM, a través del programa de tutoría académica, que permita generar mayor sentido de pertenencia y por tanto genere un mejor desempeño en su aprendizaje?

El objetivo general va dirigido a establecer un manual de procedimientos que sustentado en una concepción pedagógico favorezca el desarrollo de un proceso de atención psicopedagógica personalizada, de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM, a través del programa de tutoría académica.

## 1. METODOLOGÍA

El estudio que se realiza se identifica bajo el paradigma mixto, concebido como el proceso donde se estudia la calidad de las actividades, en este caso de la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM a través del programa de tutoría académica, así como la pertinencia de los instrumentos que se utilizan para llevar a efecto esta acción y las posibles mejoras en la aplicación de ellos. Desde lo cuantitativo se utilizará la investigación descriptiva, donde están

presentes los métodos empíricos que permitirán reflejar las características observables y generales, para clasificarlas, sobre el proceso atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes a través del programa de tutoría académica que se investiga. Esto posibilitará dar a conocer los hechos tal como ocurren, obteniéndose información exacta y completa, a modo de diagnóstico.

Desde lo cualitativo predomina el método de Investigación-Acción (I-A), porque se pretende producir cambios en la realidad estudiada, es decir, lo que se desea es fundamentalmente perfeccionar la práctica pedagógica que se investiga. La investigación acción aplicada a la educación ofrece contribuciones prácticas al desarrollo de mejoramiento integral y permanente de sus programas y servicios, retoma en su visión del sistema de educación superior, en las instituciones, en las aulas, los métodos, la formación de nuevos profesionistas y en general, a las preocupaciones de la comunidad y la sociedad.

Además se decidió utilizar la I-A debido a que esta tiene entre sus principales objetivos, el estudio curricular, el autodesarrollo profesional, la mejora de los programas educativos, los sistemas de planificación y la política de desarrollo. Tendiendo a la identificación de estrategias de acción, las cuales posteriormente se someten a observación, reflexión y cambio.

Al desarrollar este tipo de investigación se persigue una transformación en la organización escolar y en general en el sistema educativo. La caracterización antes mencionada de la I-A hizo posible elegirla por articularse con el propósito de la investigación, que representa, el mejorar la intervención de tutores, asesores y especialistas de la unidad de apoyo en el proceso de tutoría académica.

En las siguientes líneas se presenta un bosquejo de las fases que comprende la I-A, que de forma genérica se desarrolla siguiendo un modelo en espiral de ciclos sucesivos. El diseño utilizado es el presentado por Hernández Sampieri, R. (2006), a partir de las concepciones de Creswell (2005), Álvarez-Gayou (2003), Sandín (2003) y McKernan (2001), donde se precisa que los ciclos de la investigación acción son, para este caso se considerará como etapas en el proceso de investigación acción:

- a) Detectar el problema de investigación, clarificarlo y diagnosticarlo.
- b) Formulación de un plan o programa para resolver el problema.
- c) Implementar el plan o programa y evaluar resultados.
- d) Retroalimentación.

La metodología de investigación- acción participativa aplicada en el presente trabajo, interpreta “lo que ocurre” desde el punto de vista de quienes actúan e interactúan en la situación del problema. La técnica de trabajo grupal que se propone es la siguiente:

- Analizar y detectar necesidades académicas y/o socioafectivas de los alumnos de la UAPCI en la UAEM, las cuales se va ir dando a partir del diagnóstico realizado por los tutores, así como también de los resultados observados en las pláticas establecidas por las instancias de apoyo y de la indagación de la información del alumno contenida en el SITA de su estudio socioeconómico.
- Los tutores deberán adquirir competencias de formación, comunicación y renovación pedagógica, implementaran estrategias de enseñanza-aprendizaje (asesorías académicas) y/o canalizaran a instancias especializadas según las necesidades requeridas por los tutorados, así como también estarán interviniendo los actores de las instancias de apoyo por medio de pláticas tratando de abarcar los problemas sociales en los que los alumnos se pueden identificar.
- Derivado de los avances académicos logrados, proponer alternativas de mejora continua para elevar la eficiencia académica de los estudiantes pertenecientes al programa de tutoría académica de la UAPCI en la UAEM.
- Es necesario entender que el alumno es un ser distinto de los otros; singular, único e irrepetible y por tanto requiere de una atención individual. Atender a la diversidad, es partir de las diferencias y aprovecharlas, para el crecimiento personal y colectivo de los alumnos.

El esquema metodológico o modo de organizar la investigación persigue ser crítico, reflexivo, colectivo y participativa, ya que la I-A es una forma de estudiar, explorar una situación social, en el caso educativo, con la finalidad de mejorar la calidad de los estudiantes, pero no solo en la calidad académica. Para que esto se dé se requiere de alumnos motivados, responsables y con valores para que puedan responder actualmente a las necesidades de la sociedad.

## 1.1 Preguntas clave

Se tendrá en cuenta el planteamiento de cuatro preguntas claves: qué se investiga, quién, cómo y para qué.

El qué. El objeto de la investigación se explora el conocer a nuestros tutorados y las necesidades que tienen, sus problemas, deficiencias. Conocer su diversidad es partir de las diferencias y aprovecharlas para el crecimiento personal y colectivo de los estudiantes.

El quién. La Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli (UAPCI) de la UAEM, específicamente la Unidad de Atención y Seguimiento a Tutorías, quien está realizando esta investigación. Los tutores que son profesores de esta reconocida institución que son gente dinámica, emprendedora y propositiva, aportando al mejoramiento de la calidad académica de los alumnos de la UAPCI. Los asesores que son profesores especialistas en algunas unidades de aprendizaje dispuestos a brindar y apoyar a los alumnos de la UAPCI con programas de asesorías, talleres, guías de estudio, prácticas etcétera. Con los actores externos que son los especialistas de instancias de apoyo APP, PREADIC, AIMA, SMM, etc., con el apoyo del Jefe de la Unidad de Docencia y la columna vertebral de la institución que es la Coordinadora de la UAPCI.

El cómo. Por medio de un manual de procedimientos que sustentado en una concepción pedagógica favorezca el desarrollo de un proceso de atención psicopedagógica personalizada, de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM, a través del programa de tutoría académica.

El para qué. Pretende desarrollar la atención psicopedagógica personalizada, de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM, a través del programa de tutoría académica. Para lo anterior es necesario orientar, dar seguimiento y apoyar el desarrollo de las profesiones de los estudiantes, en los aspectos cognitivos y afectivos del aprendizaje. Busca fomentar su capacidad crítica y creadora y su rendimiento académico, así como perfeccionar su evolución social y personal. Debe estar siempre atenta a la mejora de las circunstancias del aprendizaje y, en su caso, canalizar al alumno a las instancias en las que pueda recibir una atención especializada con el propósito de resolver problemas que puedan interferir en su crecimiento intelectual y emocional.

Población. A partir de esta unidad social se ha precisado como población los tutores, tutorados y asesores de la UAPCI en la UAEM. Esta población son los que poseen las características de experiencia en el tiempo que se ha aplicado el programa de tutoría en nuestra institución.

Muestra. Teniendo en cuenta el tipo de investigación, el objetivo y la población determinada anteriormente, parte de dicha población es seleccionada por criterios del investigador (muestra no probabilística). En este sentido la investigadora tuvo en cuenta que la investigación es mixta, donde predomina la Investigación- acción por lo que no se requiere de una representatividad de toda la población, sino de una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características que posibiliten enfrentar la investigación y demostrar el logro de los objetivos propuestos.

Todo lo anterior permitió identificar como muestra 3 tutores con sus respectivos tutorados (total 53). Los asesores que trabajan con estos tutorados (total 3).

El tipo de muestreo aplicado es de manera intencional debido a que se ha elegido explícitamente por parte de la investigadora porque son los tutores, tutorados, asesores y especialistas de la instancia de apoyo que más motivados están por el proceso de tutoría y con los cuales es posible la recogida de información necesaria para la investigación ya que son los participantes que realizan las acciones de la orientación personalizada, así como también los alumnos que reciben dicha orientación.

## 1.2 Participantes en el estudio

En esta investigación por sus características se ha determinado como participantes a los especialistas de las instancias de apoyo. Estos aportan información primaria sobre la atención personalizada que pueden realizar sobre los problemas personales que poseen los tutorados, con vista a atender aquellas situaciones que pueden incidir en su aprendizaje y en su vida personal y profesional.

### 1.3 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación a utilizar

El histórico-lógico permitió determinar los antecedentes históricos sobre la tutoría académica. El análisis y síntesis se utilizó para establecer los referentes teóricos sobre la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes y la tutoría académica. El inductivo-deductivo para diagnosticar la situación actual que presenta la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM a través del programa de tutoría académica. Con este método, a partir de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos, se pudo llegar a generalizaciones del estado actual del proceso que se diagnostica.

Métodos empíricos o técnicas. Encuesta a estudiantes de satisfacción de tutoría, para diagnosticar el estado actual que presenta la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM a través del programa de tutoría académica.

Métodos matemáticos. Se utilizó la estadística descriptiva, empleando el procedimiento del cálculo porcentual para procesar los datos e información recogidos a través de los instrumentos aplicados durante el diagnóstico del estado actual que presenta la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM a través del programa de tutoría académica; así como para la valoración de la propuesta.

Métodos y técnicas cualitativas. Como técnica se utiliza la entrevista a profundidad a tutorados y a tutores para diagnosticar el estado actual que presenta la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM a través del programa de tutoría académica.

Se utiliza, además, la investigación-acción como método predominante, ya que en el estudio que se desarrolla se puso de manifiesto la acción y la reflexión sobre el establecimiento de un manual de procedimientos para el desarrollo del proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM a través del programa de tutoría académica. El propósito está dirigido a perfeccionar el proceso de tutoría, proceso que se llevó a cabo con la participación activa, consciente y abierta de los participantes.

## 2. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Luego de un análisis de los referentes teóricos relacionados con el tema de investigación y por la experiencia de la investigadora se precisa que los indicadores que posibilitan, a partir de su medición, determinar cuál es el estado actual de la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM a través del programa de tutoría académica los siguientes:

*Aplicación de la tutoría, grado de empatía, ética y discreción del tutor, disposición del tutor en cuanto al horario establecido para la tutoría, posibilidades durante la tutoría para que los tutorados incorporaren técnicas y estrategias de trabajo para solucionar problemas, motivación que propicia la tutoría para el trabajo y tareas universitarias, grado de planificación de las actividades de tutoría, condiciones del espacio designados para la tutoría, recursos utilizados por el tutor para la tutoría.*

### 2.1 Instrumentos para el diagnóstico

Para el diagnóstico del estado actual que presenta la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM se utiliza una encuesta a estudiantes de satisfacción de tutoría; así como entrevistas a profundidad a tutorados y a tutores.

### 2.2 Prueba piloto para la validación de los instrumentos

Una vez elaborado los instrumentos se someten a una prueba piloto para la validación de los mismos, con la cual se garantiza la confiabilidad y validez de los mismos.

Para su desarrollo los instrumentos elaborados se le aplicaron a 15 tutorados; así como de los 3 tutores. De los resultados obtenidos y por el análisis realizado por la investigadora y los participantes en la investigación, mediante un taller, se consideró reformular los indicadores,

Los instrumentos se presentan nuevamente. Además, se hizo necesario elaborar un nuevo instrumento (escala valorativa) para la observación de las actividades que desarrollan los asesores. Este nuevo instrumento permitirá la triangulación de la información desde tres puntos de vista de los involucrados en el proceso de tutoría; por lo que los resultados serán más objetivos.

### **2.3 Resultados del diagnóstico**

Una vez que se validaron los instrumentos se aplicaron a la muestra seleccionada, se recogió la información y se procesaron y analizaron los resultados, llegando a las conclusiones siguientes:

- Los tutores en un 100 % aplican el diagnóstico a tutorados; pero no siempre lo hacen de manera integral, aludiendo que es por falta de tiempo; también se detecta que es por falta de conocimiento de algunas técnicas que le permita indagar sobre motivaciones, intereses, proyecciones futuras, entre otros aspectos. Por otro lado no siempre el seguimiento a dicho diagnóstico es sistemático.
- Las relaciones personales entre tutor- tutorado y asesor tutorado es aceptable. En el caso de los tutores no siempre se realiza un intercambio en lo personal con los tutorados, sino que se abusa del SITA para la comunicación. En el caso de los asesores si se establece una relación más personal por la atención que estos le brindan directamente a los tutorados en los problemas académicos que presentan.
- En un 60% se considera que existe la motivación por parte de los tutorados en el desarrollo de las actividades, a partir del mismo proceso de tutoría, porque se alega que son orientados a las actividades principales a desarrollar; pero se cuestiona la implicación que tienen los tutorados en la concepción, planificación, ejecución y control de sus actividades. Cabe señalar que muchas de las actividades son precisadas en el plan de trabajo por la vía del SITA, lo que en ciertas ocasiones no hay voluntad y motivación para su ejecución por parte de los tutorados.
- En un 40% se canaliza al tutorado para solucionar los problemas presentados. Esto se realiza con los asesores desde el punto de vista de lo académico y con los especialistas desde el punto de vista de problemas personales. A consideración de los tutorados esta canalización pudiera ser más efectiva si los tutores analizaran con ellos primeramente el resultado del diagnóstico que se les hace antes de tomar decisiones en el tipo de ayuda que necesitan.
- Los planes de trabajo se cumplen en un 60% ya que se ha constatado que solo por establecer un plan de trabajo en el inicio de la tutoría, no es suficiente para que los tutorados concienticen la necesidad de su cumplimiento. El no seguimiento sistemático de los planes trazados con el tutorado de manera personal contribuye a esta dificultad. Finalmente se evidencia que los horarios de atención personalizada se remplazan por la consulta que puede hacer el tutorado por el SITA.
- El SITA se utiliza en un 98% para la comunicación efectiva, en tiempo real y registro de todas las actividades realizadas como: canalización de asesorías académicas, canalización a instancias de apoyo, tutorías individuales y grupales; pero se corrobora que se potencia en algunos casos como la vía única para atender los estudiantes, por lo que el contacto cara a cara entre el tutor y el tutorado se relega a un segundo plano.
- En un 40% se considera que todavía no es efectiva la tutoría para un mejor desempeño del tutorado. Esto se explica por las diferentes dificultades que se han detectado en el proceso de tutoría y que se han expuesto en los párrafos anteriores. No obstante a lo anterior se considera por los participantes que una adecuada organización debe posibilitar cumplir con los objetivos planteados a la tutoría.

La categorización realizada en torno a las exploraciones investigativas sobre la tutoría, permite enfatizar el carácter personalizado de la misma, ya que parte de la concientización de los implicados de sus propios recursos, y las necesidades de reforzar su propio desarrollo de forma permanente.

A partir de lo antes expuesto en esta investigación se argumentan las dimensiones como dirección que debe tomar este proceso.

#### Dimensiones de la Atención psicopedagógica personalizada



Imagen 1: Elaboración propia.

1. Dimensión de interrelación entre los sujetos implicados.
2. Dimensión de participación consciente de los tutorados.
3. Dimensión de cualificación de la actividad pedagógica del tutor.

El proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes universitarios, imagen 1, a través del programa de tutoría académica, desde lo gnoseológico, es un proceso para la formación integral, en tanto se dirige a movilizar todo el potencial regulador y autorregulador de los sujetos implicados (Tutor, asesor, psicólogo, tutorado), al desarrollo de sus motivaciones, habilidades, capacidades y competencias profesionales. Es un proceso de construcción y reconstrucción de su equilibrio, orientado al alcance de niveles superiores de desarrollo, a un crecimiento personal y profesional en relación con las demandas que la sociedad le traza.

Se elaboró un reporte con el diagnóstico del problema, el cual fue presentado a los participantes (Tutores, asesores, especialistas de instancias de apoyo y tutorados) de manera que a través de un taller, aplicando inicialmente una lluvia de ideas, estos pudieran agregar datos y validar información sobre la problemática, en particular de lo que debía tratarse. En este sentido se acordó que la problemática estaba en la atención psicopedagógica personalizada que necesitaba el estudiante, pero aprovechando la tutoría, para lograr los objetivos propuestos en su formación.

#### 2.4 Formulación de un plan o programa para resolver el problema

Durante la elaboración del plan se continuó recogiendo información relacionada con el planteamiento del problema.

Objetivos específicos:



1. Capacitar a sujetos que desarrollan la tutoría.
2. Determinar estructura y contenido del manual de procedimiento.
3. Desarrollar la atención personalizada a partir de las precisiones que se deriven del manual de procedimientos.
4. Evaluar el manual de procedimientos establecido.

### **2.5 Implementar el plan o programa y evaluar resultados**

Durante esta etapa se le fue informando a todos los sujetos implicados sobre las actividades que realizaban los demás, de manera que se motivaran todos para que lo planificado se ejecutara de acuerdo a lo esperado y que cada cual realizara su mejor esfuerzo, asistiendo a todo el que lo necesitara.

### **2.6 Valoración y/o validación de los resultados de la investigación**

Para la valoración de la efectividad las etapas para la implementación del proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes universitarios, a través del programa de tutoría académica se tuvo en cuenta el criterio de expertos.

Teniendo en cuenta los criterios de competencia, creatividad, disposición a participar en la encuesta, conformada, capacidad de análisis, espíritu colectivista y autocrítico, así como efectividad de su actividad profesional se seleccionaron los profesionales preparados y conocedores de la temática.

El grupo de especialistas estuvo integrada por 12 profesionales: De estos 8 son máster, 4 doctores que han investigado sobre la temática. A estos especialistas se les facilitó la concepción didáctica y la metodología seguida y luego se les aplicó una encuesta (anexo 12) donde tuvieron que completar de manera crítica, individual y por escrito, las opiniones sobre las bondades, diferencias e insuficiencias que presenta dicha metodología.

A partir de las valoraciones realizadas se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- La concepción teórica- metodológica refleja los aspectos que la sustentan de manera adecuada.
- Son bastante adecuadas las etapas o fases de aplicación de la metodología seguida y del manual de procedimiento.
- El manual de procedimientos es adecuado en cuanto a sus propósitos, alcance, responsabilidad y autoridad, el glosario, los anexos y la revisión histórica. Es muy adecuado en cuanto a la normatividad aplicable y políticas; así como el diagrama de bloque.
- Se constata que las etapas para la implementación del proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes universitarios, brinda la posibilidad para que en el proceso de tutoría se propicie de manera bastante adecuada la interrelación entre los sujetos implicados (Tutores, asesores, los especialistas de la instancia de apoyo y los tutorados). También la posibilidad de propiciar de manera muy adecuada la participación consciente de los tutorados y la cualificación de la actividad del tutor.

A partir de lo anterior se puede concluir que hay evidencias para plantear que los especialistas concuerdan en el grado de la efectividad que tienen las etapas para la implementación del proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes universitarios.

## **3. CONCLUSIONES**

El desarrollo de la investigación permitió llegar a las siguientes conclusiones:

1. La determinación de los antecedentes históricos sobre la tutoría académica permitió poder constatar de que a pesar de las diferentes épocas, en diferentes lugares y con diferente culturas es necesario el apoyo a estudiantes y contar con profesionales integrales y de calidad, por lo cual se llevaron a cabo diferentes estrategias, pudiendo observar y

participar en cierta medida con él, apoyando y supervisando en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas en un clima de confianza que permitía conocer otros aspectos de la vida personal del alumno, sugiriendo actividades extracurriculares, resumiendo el fortalecimiento en la relación tutor-alumno, la supervisión por parte del tutor en cuanto a la formación profesional abarcando aspectos científicos, humanísticos y éticos, impulsando el nivel de educación superior, lo anterior implicó la necesidad de fomentar la operación de programas de apoyo y atención diferenciada a los estudiantes.

2. Los referentes teóricos sobre la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes y la tutoría académica se constituyeron en fundamentos que permitieron comprender el objeto de estudio de la investigación y establecer vacíos epistemológico que posibilitaron luego la argumentación teórica de la concepción que se presenta.
3. El diagnóstico del estado actual del problema posibilitó constatar que existían dificultades en el proceso de tutoría y la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM.
4. La concepción teórica que se presenta ha permitido argumentar las relaciones esenciales que se dan en la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes a través del programa de tutoría académica, resaltándose la interrelación entre los sujetos implicados, la participación consciente de los tutorados y la cualificación de la actividad pedagógica del tutor.
5. Desde el punto de vista práctico se presenta un Manual de Procedimientos que a partir del desarrollo de una investigación mixta, con predominio de lo cualitativo, en especial del método de investigación- acción; posibilitó demostrar que con su aplicación se puede propiciar el desarrollo del proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM a través del programa de tutoría académica.
6. A partir del criterio de expertos se pudo corroborar que hay evidencias de la efectividad que tienen las etapas para la implementación del proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAPCI en la UAEM a través del programa de tutoría académica, por medio del manual de procedimientos establecido.

#### 4. RECOMENDACIONES

El desarrollo de la investigación permitió establecer algunas recomendaciones que pueden seguirse trabajando:

- ✓ Aplicar el manual de procedimientos en otros contextos universitarios con vista a perfeccionarlo y generalizarlo, según las condiciones de la práctica pedagógica de donde se aplique.
- ✓ Continuar profundizando en aspectos relacionados con:
  - Las relaciones que se establecen entre todos los participantes en el proceso de tutoría y el papel que desempeña cada uno.
  - El protagonismo estudiantil que deben desempeñar los estudiantes universitarios, desde la concepción de proyectos integrales emprendedores, en su formación.
  - El papel que desempeña el tutor como figura central de coordinación de toda la actividad de atención personalizada de los estudiantes universitarios.

#### FUENTES

##### Bibliografía

1. Ausubel, D. P. (1963): "Psicología Educativa: un punto de vista cognoscitivo". Editorial Trillas, México.

2. Bartolomé, M. (1992): "La investigación cooperativa (praxis) (copigrafiado), Taller de iniciación a la investigación-acción". Editorial EUTS-Universidad de Granada, España.
3. Bloom, B. y otros (1956): "Taxonomy of Educational objectives". Editorial Marfil Alcoy, España.
4. Bloom, B. (1972). "Taxonomía de la Educación". Editorial Marfil Alcoy, España.
5. Díaz, F. y Hernández, G. (2002): "Estrategias docentes para un aprendizaje significativo, una interpretación constructivista". Editorial McGraw-Hill, México.
6. Díaz, M. y García, E. (2003): "Lectura de apoyo para tutores". Editorial UAEM, México.
7. García, E. (2007): "Curso del Tutor y Taller del SITA". Editorial UAEM, México.
8. Maslow, A. (1991): "Motivación y Personalidad". Editorial Díaz Santos, Madrid.
9. Morin, E. (1999): "Los siete saberes necesarios para la educación". Editorial UNESCO, Paris.
10. Piaget, J. (1999): "De la Pedagogía". Editorial Paidós, Barcelona.
11. Novara, D. (2003): "Pedagogía del saber escuchar". Editorial Narcea, Madrid.
12. Romo A. (2011): "La tutoría, una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención estudiantes". Editorial ANUIES, México.
13. Sebastián, A. (1990) "Las funciones docentes del profesor de la UNED: Programación y evaluación". Editorial UNED, Madrid.
14. Vigotski, L. (1979): "Aprendizaje y desarrollo intelectual en la edad escolar". Editorial Akal, Madrid.
15. Walter, R. (1989): "Métodos de investigación para el profesorado". Editorial Morata, Madrid.

#### Hemerografía

16. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (2000): "La educación Superior en el siglo XXI". En *Revista de la Educación Superior*, N. 113, marzo 2000, p.55-73.
17. Pérez, R.; Sebastián, A. y De Lara, E. (1990): "Servicios de Orientación en la UNED: demanda expresa y necesidades detectadas". En *Revista Iberoamericana de Educación Superior a Distancia*, N. 1, octubre 1990, p. 23-56.

#### Mesografía

18. Alvarado, V. y Romero, R. (S/F): Los aspectos cualitativos de la tutoría en educación superior. Disponible en: <http://tutorias.xoc.uam.mx/media/bhem/docs/pdf/82.PDF>. Consultado en 18/03/2013 a las 20:20.
19. Arbieto, K. (S/F): La Atención. Disponible en: <http://www.psicopedagogia.com/atencion>. Consultado en 18/03/2013 a las 19:36.
20. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (1998): La Educación Superior en el siglo XXI: Líneas estratégicas de desarrollo, Una propuesta de la ANUIES. Disponible en: <http://publicaciones.anui.es/revista/113/5/2/es/la-educacion-superior-en-el-siglo-xxi-lineas-estrategicas-de>. Consultado en 15/03/2013 a las 22:15.
21. Díaz, M., García, E. y León, A. (2004): El Programa Institucional de Tutoría Académica. Disponible en: <http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%204/Mesa%202b/m2b04.pdf>. Consultado en 10/03/2013 a las 12:15.
22. García, P. et. al. (2001): La Tutoría en la Facultad de Ingeniería de la UNAM. Disponible en: [http://www.tutor.unam.mx/do\\_libros.html](http://www.tutor.unam.mx/do_libros.html). Consultado en 19/03/2013 a las 13:05.
23. Paula, G. (2005): Orientación escolar y tutoría. Disponible en: <http://educacion.idoneos.com/index.php/355333>. Consultado en 17/03/2013 a las 21:45.
24. Secretaria de Educación Pública (SEP) (2005): Orientación escolar y tutoría. Disponible en: [http://www.dgb.sep.gob.mx/informacion\\_academica/actividadesparaescolares/orientacioneducativa/lineamientos\\_orientacion\\_educativa.pdf](http://www.dgb.sep.gob.mx/informacion_academica/actividadesparaescolares/orientacioneducativa/lineamientos_orientacion_educativa.pdf). Consultado en 18/03/2013 a las 21:00.

25. Zamorano, R y Oliveros, L. (1998): Análisis de necesidades orientadoras en los alumnos de primer curso de la Facultad de Educación - Centro de Formación del Profesorado. Disponible en: [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2016044.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2016044.pdf). Consultado en 5/03/2013 a las 10:15.