



# Universidad Autónoma de Chiapas

## Centro Universidad-Empresa

### Licenciatura en Gestión de la MIPyME

## “Manual del Programa de Atención a Estudiantes (PAE)” 3ª Ed.

**AUTORES:**

**Roberto de J. Cruz, Zoily M. Cruz y Silvia G. Ballinas**

**Universidad Autónoma de Chiapas**

**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas**

**Junio de 2023**



# Universidad Autónoma de Chiapas

## Centro Universidad-Empresa

### Licenciatura en Gestión de la MIPyME

#### DIRECTORIO

##### **Coordinadora General**

Dra. Zoily Mery Cruz Sánchez

##### **Secretario Académico**

Dr. Roberto de Jesús Cruz Castillo

##### **Secretaria Administrativa**

C.P. Concepción Guadalupe Juárez Camacho

##### **Coordinadora de Desarrollo Curricular**

Dra. Consuelo Guadalupe Morales Flores

##### **Coordinador de Acreditación**

Lic. Nehemías Roblero Salas

##### **Coordinador de la Licenciatura en Gestión de la MIPYME**

Mtra. Jeanett Karina Córdova Calvo

##### **Coordinadora del Plan de Acción Tutorial**

Mtra. Ibette Hernández Garduño



# Universidad Autónoma de Chiapas

## Centro Universidad-Empresa

### Licenciatura en Gestión de la MIPyME

#### **EQUIPO COLABORADOR**

**Coordinadora de la Licenciatura en Gestión de la MIPYME**

Mtra. Jeanett Karina Córdova Calvo

**Coordinadora del Plan de Acción Tutorial**

Mtra. Ibette Hernández Garduño

**Control Escolar**

Biol. Walter Acuña Castro

**Soporte, Mantenimiento Técnico y Enlace con Plataforma Educa-t**

Lic. Sergio Eric López Domínguez

**Responsable del Área de Servicio Social y Becas**

Lic. Bernarda Guisela Molina de la Cruz

**Responsable de Seguimiento a Egresados y Titulación**

Mtra. Sindy Yaneri Rodríguez Torres

**Asistente de Secretaría Académica**

C. Hortencia Ramírez Cornejo

**Auxiliar de Secretaría Académica**

C. Nora Raquel Soto Soto

**Titular de la Comisión de Género en el CEUNE,**

Lic. Paulina Valera Padilla

**Secretaria Técnica de la Coordinación General**

Dra. Blanca Isela Castillejos Suastegui

## Índice

Introducción.....	5
Justificación.....	9
Antecedentes .....	14
Objetivo .....	15
Estructura.....	16
<i>Grupos de Whatsapp y asignación de responsables</i> .....	19
Operatividad.....	22
Ruta de Comunicación.....	23
<i>a) Estudiantes</i> .....	23
<i>b) Tutores</i> .....	23
Resultados con la implementación del PAE.....	24
Índice de deserción.....	24
Índice de eficiencia terminal.....	27
Índice de titulación.....	28
Índice de cumplimiento de labor tutorial.....	29
Índice de rezagados del Servicio Social.....	30
Problemas de atención recurrente por nivel (módulo).....	32
Referencias.....	34

Actualmente, una de las principales preocupaciones de las instituciones públicas de Educación Superior, es la deserción escolar -entendida como el abandono voluntario de los estudios- ya que ésta afecta directamente los índices institucionales de permanencia estudiantil y los índices de eficiencia terminal, mismos que llegan a influir en la inversión de recursos que hacen los gobiernos (federal y estatal) en materia de educación.

Lo anterior, conlleva a una búsqueda constante de estrategias que permitan, no solo reducir los índices de deserción y rezago, sino que, que además incrementen los índices de egreso y titulación, a fin de contar con el nivel óptimo de eficiencia terminal; no obstante, las causas que originan los bajos índices mencionados anteriormente son muy diversas, y de acuerdo con González y Calderón (2005, citados por Chulim & Trejo, 2012) pueden ser los de mayor impacto, los siguientes:

- Personales
- Socio-económicos y laborales
- Institucionales y pedagógicos

Sin embargo, cuando hablamos específicamente de estudios en modalidad a distancia, se deben hacer otras consideraciones, pero en ambas modalidades (presencial y a distancia), el denominador común es “un débil compromiso académico está fuertemente relacionado con un desempeño y rendimiento académico pobres, y estos, a su vez, con el abandono escolar.” (Acuña, 2018). Esto implica, un involucramiento institucional genuino en el proceso enseñanza-aprendizaje que refleje un alto compromiso académico.

Asimismo, Acuña (2018) afirma que “la deserción suele ser 10% - 20% mayor en los cursos a distancia que en los cursos presenciales y constituye una medida sobre la calidad de la educación de una institución”.

Esto significa que, si bien en los cursos a distancia haya una tendencia actual a una creciente matrícula, cierto es que en esta modalidad el índice de deserción es mayor que en los cursos en modalidad presencial, y muchas veces por causas ajenas a la voluntad de los estudiantes.

En este sentido, Acuña (2018) señala algunas variables institucionales, como las principales causantes de la deserción, dentro de las que destacan las dos siguientes:

- Dificultad para acceder al curso o cursos.
- Dificultad para recibir los servicios de apoyo.

Esto nos remite al tema particular de comunicación, el cual viene a ser la parte vertebral del proceso enseñanza-aprendizaje en la modalidad a distancia, en la que el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), es definitivamente indispensable.

Así, en atención a su compromiso social y académico, y con la finalidad de atender y subsanar estas situaciones, la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), cuenta con un Programa Institucional de Tutorías (PIT), para el acompañamiento de sus estudiantes a lo largo de su trayectoria escolar. El PIT se apoya en el Sistema del Programa Institucional de Tutoría (SiPIT), que opera en

plataforma virtual. En este sentido, la ANUIES (2002) define la Tutoría como un “...proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos, por parte de académicos” (p. 23)

Así, la tutoría como atención comprometida del docente tutor, de acuerdo con Molina (2004) consiste en “orientar, guiar, informar y formar al alumno en diferentes aspectos y en diferentes momentos de su trayectoria académica, integrando las funciones administrativas, académicas, psicopedagógicas, motivacionales y de apoyo personal”. (p.23)

Sin embargo, difícilmente el docente tutor tiene conocimiento de los procesos de todos los aspectos que involucran la trayectoria del estudiante, sobre todo de los administrativos y técnicos, toda vez que su ámbito de acción es el académico. De ahí, que muchas veces ese acompañamiento del tutor es insuficiente, y comúnmente, ante una duda administrativa del estudiante, el tutor se limita a remitirlo con el responsable directo del proceso, para que sea éste quien despeje la duda; sin embargo, en ese punto se corre el riesgo de que el estudiante no acuda a solventar su duda o que no sea bien atendido, y si el tutor no da el seguimiento correspondiente, las cosas pueden no salir bien.

En este sentido, debemos tener muy presente que estamos hablando de una modalidad a distancia, en la que la comunicación no se da de la misma forma que en una modalidad presencial, y en la que la labor de tutoría se vuelve bastante complicada, pues las formas de comunicación son, a través de medios digitales y/o electrónicos.

Por ejemplo, para nuestros Programas Educativos en modalidad a distancia, se cuenta con la plataforma Educa-t, en la cual residen los cursos de la Licenciatura en Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (LGMIPYME), y esta plataforma cuenta con dos opciones de comunicación docente-estudiante: sala de asesoría en línea y el cajón de mensajería. Asimismo, como apoyo adicional, la Universidad Virtual de la UNACH cuenta con un apartado denominado: “mesa de ayuda”, ubicado en la página principal de acceso a dicha plataforma, estableciendo dos vías de contacto (número de Whatsapp y correo electrónico), con la finalidad de brindar atención a los usuarios de la misma.

Sin embargo, hemos observado que lo anterior ha sido insuficiente para brindar la atención requerida por los estudiantes, lo cual no contribuye de ninguna manera a contrarrestar los altos índices de deserción y rezago en la LGMIPYME; por lo que, en el contenido del presente trabajo se presentan más adelante, los detalles.



## **Programa de Atención a Estudiantes (PAE)**

### **Justificación**

Actualmente, la tutoría es un tema relevante en el ámbito educativo, sobre todo en el nivel superior en donde viene a ser un instrumento básico del personal docente, que coadyuva de manera importante a elevar la calidad y pertinencia educativa, pues se ha implementado como un medio de apoyo en la formación de los estudiantes, con el propósito paralelo de velar por su permanencia y desempeño, y así reducir los índices de deserción y reprobación. De ahí, el reconocimiento de la tutoría como un instrumento útil para diversos propósitos, y como indicador de calidad, evaluado por las instancias acreditadoras de programas educativos.

No obstante, se debe aclarar que la tutoría no significa una solución a la diversidad de problemas educativos, pero sí representa un apoyo trascendental en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y de acuerdo con Narro y Arredondo (2013), "...constituye una alternativa importante frente a la problemática actual de la docencia, en particular, al marcado desinterés que frecuentemente muestran los estudiantes en sus estudios y a la falta de expectativas de futuro con relación a sus carreras".

Por lo tanto, la tutoría debe entenderse, primero como un sistema institucional, luego como instrumento integrado por un conjunto de acciones de acompañamiento y seguimiento al estudiantado, que implican una atención personalizada, a partir de una comunicación e interacción constante, con acentuación en los inicios de su

carrera, que es cuando se presentan los mayores casos de abandono escolar, tal como afirma Ezcurra (2007, citado en Narro y Arredondo, 2013), “la mayor proporción de los abandonos escolares o de deserción de los estudiantes se da precisamente durante el primer año de la formación universitaria.” Lo anterior, para conocer los problemas del estudiantado, sus intereses, necesidades, etcétera, y así apoyarlo y orientarlo para facilitar su tránsito por la universidad.

En este sentido, como y ase mencionó, la UNACH, cuenta con el PIT, “dirigido a las y los coordinadores de los Programas de Acción Tutorial (PAT) en las Unidades Académicas, a las y los docentes tutores y a las áreas de apoyo vinculadas al bienestar del estudiante” (UNACH, 2010), y si bien éste ofrece a la persona docente tutora estrategias y materiales para el adecuado desarrollo de esta labor, no considera la utilización de la mensajería instantánea (Whatsapp), posiblemente debido a que el programa se formalizó hace 12 años, y hasta la fecha no ha sido actualizado.

A su vez, dicho Programa es el referente para la elaboración del PAT en cada Unidad Académica, el cual permite planear, dar seguimiento y evaluar la acción tutorial, considerando los problemas y necesidades de las y los estudiantes, buscando asegurar un trabajo colaborativo entre autoridades, personas tutoras y tutoradas; para ello, plantea tres momentos: planeación, seguimiento y evaluación.

Sin embargo, es preciso destacar que este Programa fue diseñado en un momento en el que los programas educativos a distancia apenas iniciaban en la

UNACH, por lo tanto, se desarrolló pensando en la modalidad presencial, y bajo la premisa de que personas tutoras y tutoradas pueden verse físicamente e interactuar constantemente. Así, en este contexto el PIT establece la “tutoría a distancia”, pero sólo como una modalidad que puede llevarse a cabo, a través de una plataforma y correo electrónico, cuando en algún momento la persona tutora no tiene la posibilidad de brindar a sus tutoradas y tutorados la atención presencial.

A partir de que surgen los programas educativos en modalidad a distancia, el uso de la plataforma se convierte en la herramienta principal para el desarrollo de las tutorías en esta modalidad; no obstante, que su origen se dio en la modalidad presencial. De esta manera, actualmente el PAT se apoya en el SiPIT, el cual opera en una plataforma que

“facilita las labores de gestión y comunicación entre el Departamento del Programa Institucional de Tutoría y los Coordinadores del Programa Acción Tutorial de cada Unidad Académica; mejora la organización del proceso tutorial con las distintas herramientas que brinda a los docentes-tutores como datos familiares, datos socioeconómicos e historial académico que le permiten dar seguimiento a la trayectoria escolar del tutorado” (Tutorías, s.f.)

Pero este Sistema tampoco incluye un servicio de mensajería sincrónica; por lo tanto, la comunicación entre la persona tutora y tutorada, a través de esta plataforma, no es pronta, y depende de la frecuencia de acceso de cada uno de las y los actores.

De igual forma, como se mencionó anteriormente, para llevar a cabo los cursos de la LGMIPYME, se cuenta con la plataforma “Educa-t” que: “es un sistema de información para la gestión del aprendizaje que se ha personalizado tanto en lo digital como en lo pedagógico para apoyar la práctica educativa presencial, al utilizarla como apoyo con recursos digitales para la enseñanza” (Educa-t, s.f.).

Las y los docentes pueden utilizar este sistema para compartir documentos, ligas de información, imágenes, animaciones o videos, y para realizar actividades académicas como tareas, foros, talleres, entre otros que facilitan la práctica educativa. Educa-t es utilizado por docentes y estudiantes de la UNACH desde 2003, y ha tenido evoluciones a lo largo de los años. Actualmente, se ha liberado una nueva versión, pero se trabaja todos los días para estar a la vanguardia en las tecnologías educativas (Educa-t, s.f.).

Si bien, esta plataforma cuenta con el servicio de mensajería instantánea (sala de asesoría en línea), éste también depende de la frecuencia de acceso de los actores (tutor y tutorado) a la plataforma, ya que, en caso de no estar conectado al mismo tiempo, cualquier mensaje instantáneo se convierte en asincrónico, y contará con dos opciones para ser visualizado:

1. Vía correo electrónico, cuando el mensaje es redireccionado desde la plataforma.
2. Vía cajón de mensajería, cuando el usuario acceda nuevamente a la plataforma.

Asimismo, como apoyo a esta plataforma, la Universidad Virtual de la UNACH cuenta con un apartado denominado: “mesa de ayuda”, ubicado en la página

principal de acceso a dicha plataforma; en este apartado, es posible solicitar apoyo técnico para solventar problemas de manejo y uso, a través de dos vías:

1. Correo electrónico
2. Mensajería instantánea (Whatsapp)

No obstante, existen reportes de estudiantes y personal administrativo de que, aun siendo un servicio de mensajería “instantánea”, éste no resulta ser con la prontitud deseada, además que establece un horario de atención de 8:00 a 18:00 horas de lunes a viernes; por lo que, enviar un mensaje fuera del horario indicado y/o en días no laborables (sábados, domingos y festivos), implica no tener respuesta pronta. Cabe señalar que, este servicio está disponible para los estudiantes inscritos en los ocho programas educativos en modalidad a distancia, que actualmente oferta nuestra Universidad. Esto, sin duda, representa una barrera en un proceso de comunicación ágil y flexible.

Ante la mencionada serie de carencias e inconvenientes y con el propósito de brindar atención rápida y sin restricciones de horario y/o días, además de coadyuvar paralelamente en la labor tutorial de la LGMIPYME del CEUNE, se creó exclusivamente para nuestros estudiantes, el programa estratégico denominado: “Programa de Atención a Estudiantes (PAE)”, que busca solventar las restricciones que obstaculizan la comunicación fluida y permanente, para dar respuestas y soluciones a la brevedad.

## **Antecedentes**

Derivado de los problemas anteriormente mencionados, en el CEUNE se percibe la necesidad de buscar estrategias que permitan un acercamiento con el estudiantado, pero que sea directo y permanente, de tal forma que no se sienta solo y desatendido, ya que esta situación contribuye a la deserción, toda vez que a diferencia de una modalidad presencial, el estudiante no tiene la facilidad de acudir a oficinas a despejar sus dudas, quedándose a merced de que sus mensajes sean respondidos, ya sea por medio de plataforma, correo electrónico y/o Whatsapp.

En este sentido y esta situación presente, es que el PAE se origina como una estrategia de atención pronta y en apoyo al Plan de Acción Tutorial (PAT) del CEUNE, y se crea a partir de esa necesidad de establecer una atención directa con nuestros estudiantes, a fin solucionar diversos problemas y/o situaciones que se presentan en los ámbitos académico, administrativo y/o técnico.

Por lo que, a principios de 2019 se reúnen autoridades del CEUNE para pensar y discutir esta situación en búsqueda de una solución, y se decidió que la mejor opción como vía de comunicación directa era la de Whatsapp, ya que es una herramienta bastante dinámica, flexible y de fácil acceso; además, se detectó que de acuerdo con los registros de inscripción en el área de control escolar, todo los estudiantes cuentan con un número celular, incluyendo los de pueblos originarios, ubicados en lo altos del Estado. Así, se decidió comenzar por comenzar con los grupos de módulo I, por ser los de nuevo ingreso al Programa Educativo, por lo que poco a poco se fue afinando esta idea de atención estratégica, a partir del uso de esa herramienta.

Lo anterior, reflejó de inmediato una comunicación más fluida, pronta y expedita, que arrojó buenos resultados en corto plazo, por lo que la Coordinadora General del CEUNE, decidió que el Programa se formalizara y se continuara, incluyendo a todos los estudiantes; es decir, del módulo I al VI, y propuso establecerlo como un Programa permanente que abarcara toda la carrera; es decir, desde el ingreso hasta el egreso, de esta manera, en el ciclo escolar enero-junio 2021, se da paso a los grupos Whatsapp, abarcando todos los módulos como parte del PAE, con lo que se abrió una gran canal de comunicación para los estudiantes, quienes requieren constante y permanentemente información y/o ayuda. No obstante, cabe destacar, que este PAE no solo vino a beneficiar de manera directa a los estudiantes, sino también a los docentes, quienes realizan la labor de tutoría, ya que a partir de ese momento, también cuentan con una vía directa de comunicación con todas las áreas (administrativa, técnica y académica), involucradas en la operatividad del Programa Educativo, y de esta manera obtienen información y/o soluciones de primera mano, tanto para conocimiento como para apoyo de sus estudiantes tutorados.

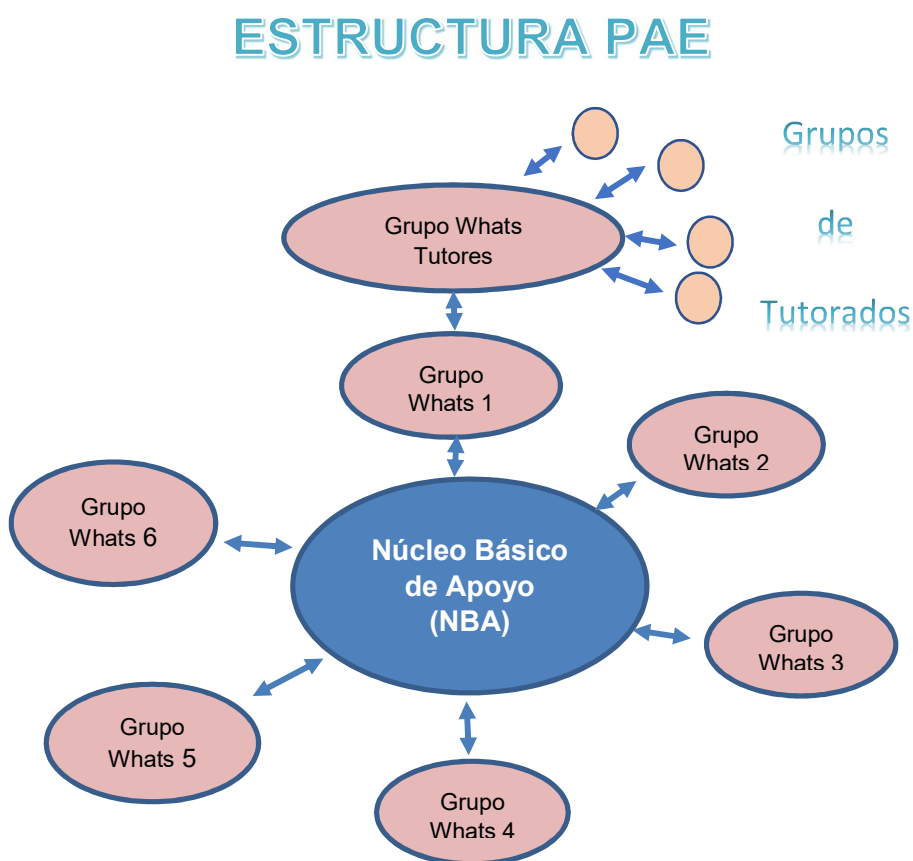
### **Objetivo**

Establecer una comunicación directa con el estudiantado, al tiempo de coadyuvar con el PAT y el Programa de Estudios, para fortalecimiento de una difusión fluida e inmediata de información general (administrativa, académica y técnica); para la pronta respuesta y/o solución a las dudas y/o problemas que aquejan al estudiantado, y con ello, contribuir a su permanencia en sus estudios, reduciendo así el índice de deserción y rezago.

## Estructura

El PAE está integrado por un Núcleo Básico de Apoyo (NBA) (cada responsable de cada una de las áreas administrativas de apoyo a la LGMIPYME), la Coordinadora General, el Secretario Académico, la Coordinadora de la Licenciatura, la Coordinadora del Plan de Acción Tutoría (CPAT), la Coordinadora de Investigación y Posgrado, el Cuerpo de Tutores y responsables de grupos de Whatsapp; tal como se ilustra en la figura 1.

Figura 1. Estructura del PAE.





El NBA se traduce en la parte medular de la estructura, pues en él se concentran todas las áreas administrativas dependientes de la Secretaría Académica y que son las áreas de apoyo directo a la LGMIPYME, tal como se ilustra en la figura 2.

Su objetivo es: “Ser el grupo soporte de toda la información (administrativa, académica y técnica), para su respectiva difusión en los grupos de mensajería instantánea (Whatsapp) que integran la estructura del PAE; así como resolver todas las dudas y/o problemas de los estudiantes y tutores a la brevedad posible.

El grupo de Whatsapp del cuerpo de personas tutoras, se integra con todos las y los Profesores de Tiempo Completo que fungen como personas tutoras, además de ser responsables de los grupos de mensajería instantánea (Whatsapp), y su integración en el PAE es específicamente para el refuerzo de sus funciones y actividades tutoriales, con la finalidad de contar con la información administrativa, académica y técnica, en tiempo y forma, para apoyo de sus tutorados.

Figura 2. NBA del PAE.



El NBA está integrado por las siguientes áreas administrativas de apoyo a la LGMIPYME:

- \* Coordinación de LGMIPYME
- \* Control Escolar
- \* CPAT
- \* Servicio Social
- \* Becas
- \* Seguro Facultativo
- \* Titulación
- \* Seguimiento a egresados
- \* Medios, Comunicación e Informática
- \* Investigación y posgrado

Adicionalmente, se integran al NBA, a fin de mantenerse enterados de cuanto ocurre y monitorear permanentemente todo el flujo de información, los siguientes funcionarios:

- \* Coordinadora General del CEUNE.
- \* Secretario Académico.
- \* Coordinadora de la LGMIPYME.

### ***Grupos de Whatsapp y asignación de responsables***

Asimismo, los grupos de mensajería instantánea se integran de la siguiente forma:

**Grupo 1.** Responsable: Control Escolar y Tutorías.

Integrantes: Estudiantes módulo I, Coordinadora General, Secretaría Académica y Coordinación de LGMIPYME.

**Grupo 2.** Responsable: Control Escolar y Tutorías.

Integrantes: Estudiantes módulo II, Coordinadora General, Secretaría Académica y Coordinación de LGMIPYME.

**Grupo 3.** Responsable: Seguro Facultativo y Asistente de Secretaría Académica.

Integrantes: Estudiantes módulo III, Coordinadora General, Secretaría Académica y Coordinación de LGMIPYME.

**Grupo 4.** Responsable: Seguro Facultativo y Asistente de Secretaría Académica.

Integrantes: Estudiantes módulo IV, Coordinadora General, Secretaría Académica y Coordinación de LGMIPYME.

**Grupo 5.** Responsable: Egreso, Titulación y Becas.

Integrantes: Estudiantes módulo V, Coordinadora General, Secretaría Académica y Coordinación de LGMIPYME.

**Grupo 6.** Responsable: Egreso, Titulación y Becas.

Integrantes: Estudiantes módulo VI, Coordinadora General, Secretaría Académica y Coordinación de LGMIPYME.

**Grupo de Personas Tutoras.** Responsable: Coordinación del PAT.

Integrantes: Las y los profesores de Tiempo Completo, adscritos a la Unidad Académica y que fungen como personas tutoras.

Para la asignación de los responsables de cada grupo de mensajería instantánea (Whatsapp), a excepción del grupo de personas tutoras, es estratégico considerar el tipo y frecuencia de los problemas recurrentes, previamente identificados, por módulo (semestre), ya que las dudas y problemas van variado, dependiendo del módulo (I, II, III, IV, V y VI); y de esta manera, la intención es que áreas específicas (académico-administrativas) atiendan de manera directa e inmediata, las solicitudes de las y los estudiantes.

De ahí, que se tenga detectado que en los primeros dos niveles (módulo I y II), son en los que se concentra una mayor preocupación de las y los estudiantes por los procesos administrativos; es decir, todo lo referente a la documentación que debe ingresar al Sistema Institucional de Administración Escolar (SIAE) para realizar procesos de inscripción y reinscripción, procesos de bajas, visualización de calificaciones, subir documentación, etcétera. De igual forma, solicitudes de usuarios y contraseñas para acceso a las diferentes plataformas (Educa-t, SIPIT, SIAE).

Esto, se refuerza con la participación de la Coordinación de Tutorías, toda vez que es el acompañamiento docente con el que los estudiantes cuentan desde su ingreso al Programa Educativo.

En el siguiente nivel (módulos III y IV), se tiene detectado que las dudas y problemas de los estudiantes son de tipo más general, por lo que no hay una frecuencia marcada de incidencias; es decir, no hay problemas recurrentes identificados, sino una serie de cuestiones muy variadas.

Sin embargo, en los dos los últimos niveles (módulo V y VI), nuevamente se detecta una marcada frecuencia de problemas recurrentes, que tienen que ver principalmente con:

- Servicio Social,
- Egreso y
- Titulación;

Por lo que, se hace necesaria la participación de las áreas específicas, académico-administrativas del CEUNE, para estar al frente de los grupos de Whatsapp, por ser ellos quienes tiene la información y soluciones de primera mano.

En el caso del grupo de Whatsapp de las Personas Tutoras, cuyo responsable es la Coordinadora del PAT, el tutor expone cualquier duda y/o problema de sus tutoradas y tutorados en el grupo, para que el responsable del grupo, lo canalice al NBA, y así contar con la respuesta y/o solución.

Aun así, cabe destacar que todas las dudas y problemas expresados por el estudiantado, en cualquier nivel (módulo), deben atenderse de la manera más

pronta posible, por ello, cada responsable de grupo de Whatsapp, tiene el contacto directo con el NBA, y cuenta con ese apoyo en caso de no tener las respuestas y/o soluciones a algún problema planteado.

## **Operatividad**

La comunicación entre todos los grupos de Whatsapp que integran el PAE, debe ser siempre dinámica, flexible y de manera bilateral, para una operatividad óptima y permanente con el estudiante, y para ello, se considera lo siguiente:

1. Difusión. Todo lo relacionado con la formación integral del estudiante como son los eventos deportivos y culturales, cursos varios, diplomados, eventos académicos, becas y avisos diversos.
2. Apoyo a estudiantes:
  - Administrativo. Todo lo relacionado con trámites de control escolar, seguro facultativo, becas, servicio social, etcétera.
  - Académico. Todo lo relacionado con las Unidades de Competencia y/o con la asesora o asesor académico titular (asesorías, calendarios, invitaciones a eventos, cursos, medios de contacto, etcétera).
  - Técnico. Todo lo relacionado con el acceso (usuario y contraseña, y problemas varios), así como el uso de las diferentes plataformas (Educa-t, Sistema de Administración Escolar (SIAE), Sistema del programa institucional de tutoría (SiPIT)).

## **Ruta de Comunicación**

### ***a) Estudiantes:***

Paso 1. El estudiantado plantea su duda y/o problema en el grupo de Whatsapp al que pertenezca o bien al grupo de Whatsapp de su tutor.

Paso 2. La persona responsable del grupo, ya sea que responda y/o resuelva o en caso necesario, canaliza la duda al NBA, dirigiéndose al área específica para obtener la información concreta, y publicarla en el grupo del cual salió la solicitud.

### ***b) Tutores:***

Paso 1. La persona tutora plantea su duda y/o problema o bien la de sus tutoradas y tutorados, en el grupo de personas tutoras.

Paso 2. La responsable del grupo (Coordinadora del PAT), ya sea que responda y/o resuelva o en caso necesario, canaliza la duda al NBA con el área correspondiente, para obtener la información específica y que sea publicada en el grupo de personas tutoras.

Una vez iniciado el proceso de atención, cada responsable de grupo deberá dar el seguimiento correspondiente a cada solicitud, a fin de que las respuestas y/o soluciones sean comunicadas a la brevedad posible.

## Resultados con la implementación del PAE

### Índice de deserción

Una vez implementado el PAE, durante el 2º semestre de 2019 (ciclo escolar agosto-diciembre), la comunicación comenzó a fluir con nuestros estudiantes de manera directa y ágil, a través de la mensajería instantánea (Whatsapp), logrando con ello un acercamiento inmediato, con la intención de darles pronta respuesta y/o solución a sus dudas, inquietudes, problemas, etcétera. Esto, arrojó resultados positivos a corto plazo, tal como se observa en la Tabla 1, en la cual es posible visualizar una disminución importante en el número de desertados, del 2º semestre de 2019 al 1er semestre de 2020, pasando de 80 a 19, de un semestre a otro.

**Tabla 1. Número de inscritos y desertados por cohort generacional (2017-2020)**

Cohorte Generacional	Ciclo sugerido de egreso	Número de inscritos a módulo I	Número total de desertados	
2016-0	2019-1	61	50	82%
2017-1	2019-0	35	26	74%
2017-0	2020-1	59	49	83%
2018-1	2020-0	34	26	77%
2018-0	2021-1	74	54	73%
2019-1	2021-0	41	29	78%
2019-0	2022-1	134	80	60%
2020-1	2022-0	78	19	24%
2020-0	2023-1	277	90	32%

75%

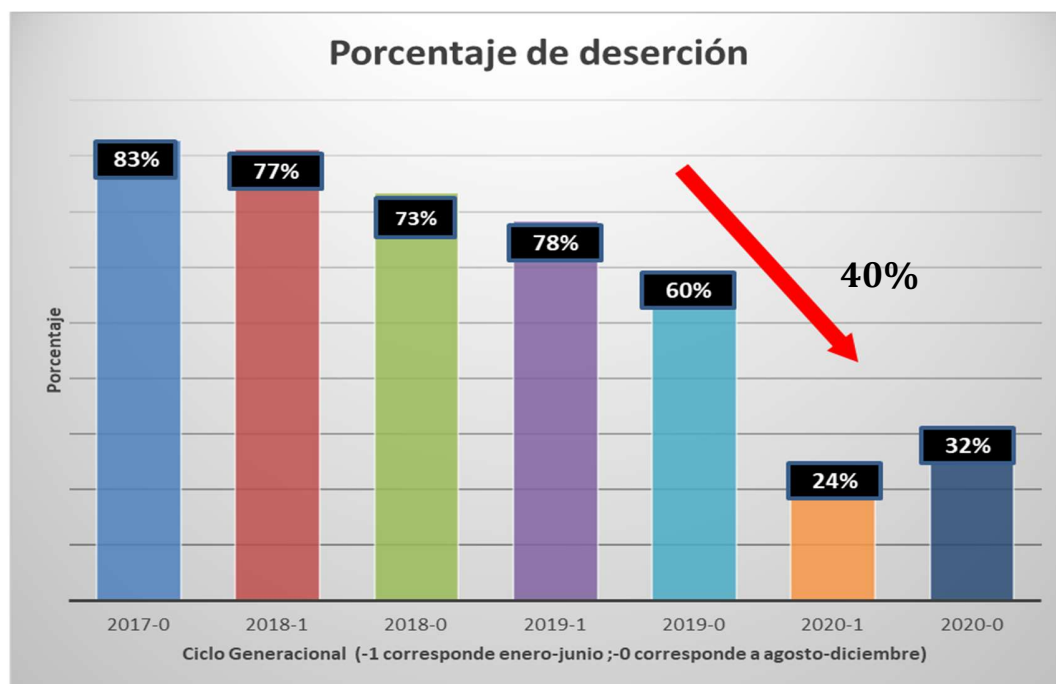
24%

32%

**Nota:** Adaptado de Coordinación de la Licenciatura en Gestión de la MIPYME del CEUNE.



**Figura 1. Porcentaje de deserción por cohorte generacional (2017-2020)**



**Nota:** Adaptado de Coordinación de la LGMIPYME

Nota: Adaptado de Coordinación de la Licenciatura en Gestión de la MIPYME.

Asimismo, en la figura anterior, se aprecia una significativa disminución en el porcentaje de deserción, bajando de 60% a 24%, lo que significa una disminución inmediata de 40% de un semestre a otro.

Sin embargo, en el siguiente ciclo escolar (agosto-diciembre 2020), hubo un significativo incremento de la matrícula de la LGMIPYME, que se tradujo en más de 200% con respecto del semestre inmediato anterior, al pasar de una matrícula total de 201 a 438 estudiantes, incremento derivado del convenio específico de Colaboración Interinstitucional, signado el 4 de mayo del 2020 entre la Universidad Autónoma de Chiapas, a través del CEUNE y la Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Azcapotzalco, a través de su Departamento de Administración. Este incremento en la matrícula, de un semestre a otro, explica el

hecho de que -aparentemente- en el 2º semestre de 2020, hay un incremento del número de desertados (90, Tabla 1); es decir, 30.69%; pero se debe tomar en cuenta el total de estudiantes matriculados hasta el 1er semestre de 2020 (201), en comparación con el total en el 2º semestre de 2020 (438); esto significa que, en términos reales, el índice de deserción continuó a la baja.

Entonces en ese 2º semestre de 2020, ante el incremento de 277 personas estudiantes inscritas en módulo I, se vio una imperiosa necesidad de mayor acercamiento con ellas, por ser de nuevo ingreso, y se optó por concentrarlos en los mencionados grupos de Whatsapp para un apoyo y seguimiento directo, sobre todo para atender todas las dudas acerca de los trámites administrativos de inscripción, asignación de tutores, impartición de las Unidades de Competencia, situaciones de carácter tecnológico, etcétera.

Así, el PAE vino a superar las barreras de comunicación existente hasta ese momento, además de fortalecer el Programa de Acción Tutorial (PAT) del CEUNE, de una manera directa y ágil, ya que las y los estudiantes de modalidad a distancia, requieren que sus inquietudes, dudas y/o problemas, sean atendidos vía remota, pero con prontitud y sin restricciones de horario y días.

Ahora bien, es preciso aclarar que el PAT, a través de las y los tutores, da un acompañamiento a las y los estudiantes durante toda su trayectoria escolar, pero con ciertas limitaciones, que precisamente el PAE contrarresta, al reforzar con un apoyo directo de todas las áreas académico-administrativas involucradas en la LGMIPYME, tal como se mencionó anteriormente, a través de cada responsable de

grupo de Whatsapp, para brindar al estudiante una respuesta y/o solución casi inmediata.

### Índice de eficiencia terminal

Asimismo, existe un evidente incremento en el índice de eficiencia terminal, reflejado en el número de egresados, posterior a la implementación del PAE (ver Tabla 2), en la cual se aprecia que desde la 1er generación egresada en 2014 y hasta el 2018, hay un total de 72 egresados y en los ciclos siguientes, hasta el 2021 hay un promedio de 18 graduados por año, disparándose ese número en 2022, año en el que hubo un total de 75 egresados; es decir, un promedio de 37.5 graduados por ciclo, lo que significa un incremento de más del 100%.

**Tabla 2. Número de egresados por ciclo escolar**

Ciclo escolar	No. de egresados
2014-2018	72
2019-1	11
2019-0	8
2020-1	11
2020-0	5
2021-1	12
2021-0	8
2022-1	37
2022-0	38

**Nota:** Adaptado del área de titulación del CEUNE.

## Índice de titulación

El índice de titulación es otro indicador que se vio positivamente incrementado, tal como se aprecia en la Tabla 3, ya que, de tener un promedio de 8 titulados por año, se incrementó a 17 en 2022, lo que significó un aumento de más del 100%.

**Tabla 3. Número de titulados por ciclo escolar**

Ciclo escolar	Número de titulados	Titulados por año
2014-2018	41	8
2019-1	6	
2019-0	5	11
2020-1	3	
2020-0	1	4
2021-1	7	
2021-0	2	9
2022-1	12	
2022-0	5	17



**Nota:** Adaptado del área de titulación del CEUNE.

## **Índice de cumplimiento de labor tutorial**

Otro resultado evidente es el índice de labor tutorial, el cual se ve reflejado en el número de constancias emitidas por el SIPIT a finales de cada ciclo escolar. Este Sistema es en el cual cada profesor/tutor debe registrar a inicios de cada ciclo escolar, la planeación del proceso tutorial que desarrollará durante el ciclo, con sus estudiantes asignados; además, es el vínculo entre el Departamento del Programa Institucional de Tutoría y los Coordinadores del Programa Acción Tutorial de las Unidad Académica para las labores de gestión. Así, derivado del seguimiento al proceso tutorial de cada profesor/tutor, el SIPIT registra el cumplimiento de cada uno, y emite la constancia correspondiente.

En la siguiente Tabla 4, se aprecia el ciclo escolar en el que por 1ª ocasión en el CEUNE se cumple con la labor tutorial en un 100%, posterior a la implementación del PAE; porcentaje que desde ese momento no ha disminuido. En este sentido, cabe destacar que el promedio de los ocho ciclos anteriores es de 21% de cumplimiento, por lo que hubo un incremento de casi 80%, bastante significativo.

**Tabla 4. Porcentaje de cumplimiento de la labor tutorial.**

CICLO ESCOLAR	TUTORES	CUMPLIMIENTO DE LABOR TUTORIAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
2017-1	13	3	23%
2017-0	14	4	28.5%
2018 -1	12	3	25%
2018-0	13	1	7.7%
2019-1	13	5	38.5%
2019-0	15	3	6.7%
2020-1	15	3	23%
2020-0	26	4	15.4%
<b>2021 -1</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
2021-0	10	10	100%
2022 -1	9	9	100%
2022-0	10	10	100%
2023 -1	16	16	100%

**Nota:** Adaptado de la Coordinación del Plan de Acción Tutorial del CEUNE.

### Índice de rezagados del Servicio Social

Este es otro índice que se logró reducir considerablemente, a partir de la implementación del PAE, así como de la ampliación de las opciones de programas registrados en el CEUNE, contando ahora con las siguientes siete opciones:

- Apoyo administrativo y/o contable.
- Fortalecimiento a la operatividad del programa institucional “Club Empren-D UNACH”.
- Acompañamiento a alumnos de la Licenciatura en Gestión de la Micro, pequeña y Mediana Empresa.
- Apoyo técnico para actividades virtuales y presenciales.
- Fomento a la cultura emprendedora.
- Repositorio digital y gestión de la información.

- Servicio social en negocios familiares o comunitarios con metodología GIN E ISUN, esta opción está a cargo del área de Servicio Social del CEUNE, y genera 14 espacios para prestadores de servicio, quienes son asesorados por personal docente (vía virtual), certificado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en temas de emprendimiento. Asimismo, este programa permite apoyar a nuestros estudiantes a distancia, ya que muchos, por sus diversas actividades no pueden prestar un servicio social de manera física.

**Tabla 5. Estudiantes rezagados y liberados.**

CICLO ESCOLAR	REZAGADOS	ASIGNADOS	PENDIENTES	LIBERADOS
2017-1	34	12	46	12
2017-0	34	12	46	12
2018-1	34	6	40	6
2018-0	34	4	38	4
2019-1	34	9	43	9
2019-0	34	9	43	9
2020-1	34	3	37	3
2020-0	34	18	52	18
2021-1	34	1	35	2
2021-0	33	4	37	6
2022-1	31	5	36	25
2022-0	11	9	20	14
2023-1	6	42	48	Pendiente

9 ciclos con una constante de 34 rezagados y un promedio de 8 liberados por ciclo

**Nota:** Adaptado del Área de Servicio Social del CEUNE.

En la anterior tabla 5 se aprecia que, durante 9 ciclos escolares consecutivos, hubo una constante de 34 rezagados, hasta que, a partir del trabajo realizado, derivado de la implementación del PAE, se refleja el impacto positivo en el 1er ciclo escolar del 2022, con una reducción importante de 20 rezagados, lo que significó el 35%, y al siguiente ciclo escolar se logra reducir a 6; es decir, casi un 55% con respecto del ciclo anterior, logrando así un mínimo histórico.

### **Problemas de atención recurrente por nivel (módulo)**

Derivado de la implementación del PAE, es posible enlistar los siguientes problemas recurrentes, que son atendidos con mayor frecuencia, de acuerdo con cada nivel (módulo):

#### **Módulos I y II**

- Acceso a correo institucional
- Acceso a plataformas (Educa-t, SIAE y SIPIT)
- Subir actividades a plataforma Educa-t
- Subir documentación al SIAE
- Ingresar y confirmar sesiones en SIPIT
- Dudas varias del Foro de Gestión e Innovación de la MIPYME
- Información y trámites de Seguro Facultativo
- Cómo contactar a los asesores académicos y/o tutores
- Trámite de bajas (completas temporales, parciales temporales y definitivas)
- Procesos de reinscripción



**Módulos III y IV**

- Fecha de pagos de extraordinarios
- Fechas de reinscripciones
- Situaciones académicas en general
- Trámite de bajas (completos temporales, parciales temporales y definitivas)
- Niveles de inglés
- Requisitos para realizar el servicio social

**Módulos V y VI**

- Fechas de graduación
- Fechas de reinscripción
- Documentación y trámites para egreso (constancia de liberación de servicio social, carta de pasante y certificado, constancia de acreditación de inglés)
- Opciones, requisitos y trámites para titulación

Así, con la implementación formal del PAE, las dudas y/o problemas están siendo atendidos y resueltos en el menor tiempo posible, manteniendo los índices favorables (eficiencia terminal, titulación y labor tutorial) en un nivel alto, mientras que los índices desfavorables (deserción y rezago) en un nivel de bajo.

## Referencias

- Acuña, Carlos (2018). Revista Vinculado. Deserción escolar en educación a distancia: datos de estudio. <https://vinculando.org/educacion/desercion-escolar-en-educacion-a-distancia-datos-de-estudio.html#:~:text=Es%20sabido%20que%20la%20deserci%C3%B3n%20suele%20ser%2010%25-20%25,mayor%20que%20los%20cursos%20en%20la%20modalidad%20tradicional>
- Antecedentes sobre la tutoría en el ámbito universitario (artículo). Library (s.f). <https://1library.co/article/antecedentes-sobre-la-tutor%C3%ADa-en-el-%C3%A1mbito-universitario.z3dd6d7y>
- Chulim, Floricely & Trejo, Óscar (2012). La deserción escolar desde la perspectiva estudiantil. 1ª edición. Quintana Roo: La Editorial Manda. [Archivo PDF] <https://www.uv.mx/personal/onarvaez/files/2013/02/La-desercion-escolar.pdf>
- Formación Educativa (s.f.) Tutorías. Secretaría Académica, Universidad Autónoma de Chiapas. <https://www.secacad.unach.mx/index.php/formacion-educativa/67-sistemas-institucionales>
- Karina, B. y Marchall, M. (2013). Las Tutorías Universitarias. Estudio de caso: Programa de tutorías PACENI de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la UNMdP. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1873/1/01477.pdf>

Molina, M. (2004). La tutoría. Una estrategia para mejorar la calidad de la educación superior. México: UDUAL.0

Narro, J. y Arredondo M. (2013). La tutoría. Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982013000300009](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000300009)

Universidad Autónoma de Chiapas (2010). Programa Institucional de la Tutoría. (1ª ed.) Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; México: Universidad Autónoma de Chiapas.

Universidad Autónoma de Chiapas (s.f.) Educa-t. Universidad Autónoma de Chiapas. <https://www.educa-t.unach.mx/my/>