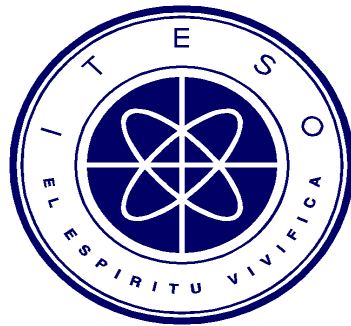

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de Nivel Superior según Acuerdo
Secretarial 15018, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 De Noviembre de
1976

DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE INTERCAMBIO COMERCIAL

MAESTRÍA EN MERCADOTECNIA GLOBAL



**“IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO TUTORIAL PARA LOS
ALUMNOS DE LA MAESTRÍA EN MERCADOTECNIA GLOBAL.”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN MERCADOTECNIA GLOBAL**

PRESENTA

DIANA SALAZAR RIVAS

GUADALAJARA, JALISCO; Abril 2006.

Índice

Introducción.....	3
Capítulo I	
“La deserción y el rezago en los programas de posgrado: Área de oportunidad para incrementar la obtención del grado de Maestría	6
1.1 Antecedentes	6
1.2 Contexto del proyecto	18
1.2.1 Situación de la maestría.....	19
1.2.2 Consecuencias	20
1.3 Planteamiento de la situación	21
1.4 Objetivos.....	23
1.5 Metodología.....	24
Capítulo II	
“ El proceso de la tutoría”	26
2.1 Tutoría	26
2.2 Consideraciones sobre el proceso de tutoría	28
2.2.1 Formación Integral del Estudiante.....	30
2.2.2 EL sistema Tutorial	31
2.2.3 Objetivos del Sistema Tutorial	32
2.2.4 Las diferencias entre la tutoría y la asesoría en el proceso educativo	34
Capítulo III	
“ Desarrollo de la Aplicación de la Tutoría con los estudiantes y tutores”	37
3.1 Presentación de la metodología utilizada	37
3.2. Análisis y Resultados	40
3.3. Aportes del seguimiento a los Tutores y alumnos	43

CAPITULO IV

Propuesta de Seguimiento	47
4.1 Plan Estratégico de las tutorías	47
4.2 Implementación del Plan Estratégico	54
Conclusiones Generales	62
Bibliografía	63
Anexo 1	65
Anexo 2	66
Anexo 3	67
Anexo 4	68
Anexo 5	70
Anexo 6	70
Anexo 7	71

Introducción

Ante la globalización y competencia de mercado, en el seno de una sociedad cuya dinámica se sustenta esencialmente en el conocimiento y la competitividad, la educación superior mexicana, requiere transformarse teniendo como eje una nueva visión y un nuevo paradigma para la formación de los estudiantes, entre cuyos elementos están el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la orientación prioritaria hacia el aprendizaje autodirigido (aprender a aprender, aprender a emprender y aprender a ser) y la formación integral con una visión humanista y responsable ante las necesidades y oportunidades del desarrollo de la sociedad y del país.

El seguimiento a los estudiantes, para que estos concluyan sus estudios y obtengan el grado académicos, una atención directa ayudaría a lograr esta meta y mejorar la eficiencia terminal del programa de maestría.

En este escenario, la atención personalizada del estudiante, constituye, sin lugar a dudas, un recurso de gran valor, ya que al visualizar al alumno como el actor central del proceso formativo de educación superior, además de proporcionar el logro de los objetivos de los programas de estudio que es la obtención del grado de maestría, contribuyen a la adaptación del estudiante al ambiente escolar y al fortalecimiento de sus habilidades de estudio y de trabajo. Este tipo de atención puede ayudar, adicionalmente, a abatir los índices del abandono del programa de estudio.

El diseño de un sistema de Atención Tutorial requiere de información existente en los haberes del tutorado , es decir, conocer sus antecedentes, gustos preferencias habilidades, experiencia profesional, así como las trayectorias académicas y profesionales de los alumnos, para hacer un reconocimiento de los índices de aprovechamiento y desempeño escolar, el acopio de información sobre antecedentes de los estudiantes así como implementar estrategias y bases de datos para ubicar las expectativas y deseos de mejora de los alumnos de la maestría que, estimando los tipos de evaluación y resultados que el sistema de tutoría académica puede generar y las estrategias de atención que como oferta departamental de servicios se puede llegar a brindar al estudiantado, logrando con esto un mayor número de egresados titulados, evitando, en lo posible el número de alumnos rezagados sin haberse titulado.

Por lo tanto se espera que el presente documento sea de gran utilidad para la universidad, la maestría en mercadotecnia, maestros y alumnos debido a que ninguna otra maestría en el iteso ha desarrollado un programa integral de tutorías para los alumnos de posgrado.

Uno de los principales resultados esperados es aprovechar la oportunidad y efectivo desempeño de las habilidades adquiridas por los alumnos de la maestría en cada semestre, aplicando estos conocimientos a un proyecto real y palpable, teniendo una dirección profesional por parte de los maestros que colaboran en la maestría y así lograr un mayor número de egresados con el grado de Maestría,

que sientan que el esfuerzo de haber realizado un trabajo recepcional es benéfico y favorable para su persona, su empresa o su entorno .

En el presente estudio se hace énfasis en un análisis de las condiciones existentes y necesarias para implementar el sistema de atención tutorial, destacando los criterios metodológicos y el diseño de las actividades orientadas a la mejora de la calidad educativa en la maestría en Mercadotecnia Global del I.T.E.S.O.

Finalmente se describe de forma manera detallada, en que consiste un proyecto de tutoría, la manera de cómo embonaría en la maestría en mercadotecnia global, de acuerdo a la naturaleza de la misma, el perfil de los alumnos y los recursos con los que cuenta la coordinación académica para lograr la óptima implementación del sistema tutorial.

CAPITULO I

La deserción y el rezago en los programas de posgrado: Área de oportunidad para incrementar la obtención del grado de Maestría

1.1. Antecedentes

La actividad investigadora es hoy una parte consustancial e inherente al desarrollo social, más en las áreas relacionadas a las ciencias sociales. En el caso de mercadotecnia, es imprescindible porque es una profesión de especialidad, no un oficio.

El descuido de la investigación en los posgrados no es un síntoma ubicado en una ciudad, o una universidad en específico, sino que se extiende más allá en el sistema educativo. Lo que realmente sucede es que no hay una tradición fuerte de investigación, es un problema de todo el continente a nivel de maestría y a nivel de postgrado hay una baja eficiencia terminal¹.

Entre los factores que llevan al alumno de postgrado a desertar de hacer una tesis y elegir otras formas de titulación, o simplemente no titularse, se encuentra la falta de tiempo que requiere este tipo de trabajos ya que la investigación es un proceso arduo, difícil, que exige mucha competencia, y tiempo, entre otras. Entonces a nivel postgrado, las personas no encuentran con el tiempo o no tienen la formación

¹ De acuerdo con el documento: "Sistemas Tutoriales en el Centro Occidente de México". 2003.

de investigador, aunque el tema a investigar puede ser interesante, es falta de administración del tiempo.

Por otra parte, actualmente, ya no basta con enseñar cómo administrar una empresa. Ahora los programas académicos en las áreas económico administrativas que han ganado más peso son los que están familiarizados con conceptos como emprender, innovar y generar conocimiento. Para garantizar esta promesa, las escuelas de negocios mexicanas buscan un respaldo en las certificaciones nacionales e internacionales que avalan la calidad de todos sus estudios, tales como Association to Advance Collegiate Schools of Business Education (AACSB), The Association of MBA (AMBA), European Quality Improvement System (EQUIS) y CONACYT. (Publicación “Destacan importancia de hacer tesis” El Norte 17 de Julio de 2005)

Hay varias razones que explican esta tendencia y una de ellas es que en las aulas, como en la economía en general, también funciona la ley de la oferta y la demanda. A pesar de que la población escolar en maestrías del área de ciencias económico-administrativas se quintuplicó entre los años 1984 y 2005 (de 12,000 a más de 60,000 estudiantes activos), la oferta académica viene creciendo a una velocidad mayor que la demanda de sus servicios, de acuerdo con los datos de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2003).

Informes preliminares de esta asociación apuntan a un crecimiento de 6% anualmente en el número de estudiantes registrados en algún curso de maestría en

administración y alta dirección de empresas (MBA), finanzas, mercadotecnia y algunas otras especialidades en el campo de los negocios (que en total, representan 40% de la matrícula en maestrías en esta área).

Sin embargo, de acuerdo al reporte del crecimiento en la matrícula en maestrías en la República Mexicana que emite la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) en los últimos cinco años la oferta educativa ha crecido a un ritmo superior de 8%. Otro argumento para entender el porqué las escuelas se preocupan por mejorar su oferta educativa son los cambios en la demanda de sus servicios. En estos años se ha observado una reducción gradual de los alumnos que ingresan a los cursos de maestría financiados por las empresas en las que laboran, lo que refleja un cambio de actitud de las corporaciones hacia este tipo de formación para sus ejecutivos. Este descenso de los alumnos institucionales hasta ahora ha sido compensado con un aumento en la participación de los alumnos que financian personalmente sus estudios. No obstante, este cambio en la composición de los grupos, modifica de forma sensible los perfiles de la demanda de formación académica y profesional.

Por lo general, este tipo de alumno es más exigente y su preferencia en cuanto al modelo educativo, formato y enfoque de los programas difiere de sus colegas institucionales. Muchos de ellos, de hecho, son emprendedores, pequeños empresarios, o administradores de pequeñas y medianas empresas familiares que ya han notado que tienen una necesidad distinta de formación a la que requieren los ejecutivos tradicionales.

Existe un tercer hecho que permite entender la fijación de las escuelas por su calidad académica: actualmente las certificaciones nacionales o internacionales han dejado de ser meros reconocimientos que adornan las paredes de las oficinas del rector para convertirse en un poderoso motor de la demanda de los servicios educativos.

Gracias a estas certificaciones los estudiantes de dichas escuelas pueden obtener acceso a financiamientos, mientras que las universidades consiguen recursos para programas, cátedras o proyectos de investigación de parte de organismos nacionales o extranjeros.

Además, les permite participar en los principales circuitos académicos a nivel global, crear programas de doble o múltiple grado en sociedad o en consorcio con reconocidas universidades internacionales, y negociar convenios de intercambio y cooperación académica con otras instituciones.

Los alumnos también reciben una ventaja considerable al elegir una escuela certificada, pues estos reconocimientos se traducen en experiencias educativas multiculturales por la mayor participación de estudiantes y profesores extranjeros en los cursos locales, en visitas y estancias en reconocidas universidades extranjeras, sin contar que tienen la posibilidad de incorporarse a programas de doble o múltiple grado y que los títulos de MBA que obtengan contarán con validez y reconocimiento en casi todo el mundo.

En México, de acuerdo al informe de Expansión (Junio 2005), las Escuelas de Negocios más destacadas, competitivas y que son representativas de los estados de Nuevo León, Coahuila, Jalisco, y del Distrito Federal, entre ellas se encuentran: la Universidad de Monterrey; la Universidad Regiomontana; la Universidad Iberoamericana Torreón-Laguna; la EGADE ITESM Campus Guadalajara; ITESO y la Escuela Superior de Comercio y Administración del IPN (ECA-IPN).

En total, las 15 escuelas seleccionadas en este año, imparten 60 programas de maestría: 41 en formato ejecutivo, 16 tiempo completo, dos en formato virtual y uno semipresencial; sólo ocho de ellas poseen programas doctorales y 12 cuentan con actividades de investigación formalmente establecidas.

La suma de los alumnos registrados en sus programas es de 5,794, los cuales representan poco más de 20% de los alumnos inscritos en este tipo de maestrías a escala nacional. Por su parte el número de profesores es de 711, de los cuales 53% tiene doctorado, 45% maestría, y 2% posee todavía grado de licenciatura.

No hay muchas escuelas que cumplan con la expectativa que hoy tienen los alumnos de este nivel. Las que han logrado responder con oportunidad a estos cambios en la demanda son las del sistema EGADE-ITESM y el ITAM. Las dos escuelas cuentan con un amplio abanico de programas de maestría en áreas de especialización y en diversos formatos dedicados a ejecutivos y empresarios con distintas necesidades de formación y en diferentes etapas de desarrollo profesional.

Lo que caracteriza a estas escuelas es el alto nivel de sus claustros de profesores; el enfoque global y multicultural de sus programas que se hace evidente al contar con una proporción importante de profesores y alumnos extranjeros; la expedición de títulos acreditables en cualquier parte del mundo; un modelo académico con balance entre la transmisión de conocimientos y el desarrollo de habilidades directivas y relacionales; el énfasis en la formación de perfiles emprendedores, y un mayor compromiso con la transformación de la cultura empresarial mexicana.

El segmento más dinámico se ubica entre los centros educativos que atienden la demanda de formación ejecutiva de las grandes corporaciones nacionales y multinacionales, así como de los empresarios y ejecutivos de alto poder económico que ingresan a los programas con recursos propios.

Aquí, los usuarios son cada vez más exigentes y sofisticados. Sus expectativas de crecimiento personal los obliga a buscar programas de muy alto nivel, con diversos perfiles de especialización, contenidos de vanguardia tecnológica, una formación multicultural y títulos reconocidos internacionalmente y avalados por los principales organismos de certificación de los cinco continentes.

Para el Doctor Jorge Mendoza Martínez, director de la EGADE en la zona metropolitana de la Ciudad de México, las escuelas de negocios deberían terminar con los modelos de educación basados en el desarrollo de habilidades directivas y de redes ejecutivas o empresariales y migrar sus sistemas hacia paradigmas educativos más intensivos en conocimientos, capacidades analíticas, contenidos y habilidades tecnológicas.

Sin duda, éste es el gran reto que tienen por delante las escuelas de negocios. Incluyendo al ITESO ya que para enfrentarlo, las instituciones tendrán que ser competitivas incluso en el modelo adaptado para obtener el grado de Maestría.

En diversas universidades de la ZMG como UP, UNIVA, la modalidad de obtención de grado sigue siendo la tesis. En el TEC la modalidad es automática al finalizar el posgrado, no hay necesidad de hacer un documento como tal para acreditar el grado, durante el semestre se va trabajando en esto.

La situación particular del ITESO es que, aun no existe un proceso de titulación que englobe a todas las maestrías, es decir, cada maestría desarrolla sus propios medios y opciones para la obtención del grado según sea el caso y la naturaleza del posgrado.

Se entrevistó a los coordinadores de diversos posgrados en el ITESO y estos son los resultados:

A) La Maestría en Gestión Directiva de Instituciones Educativas
Opción a titulación: Tesis a partir de tres líneas de investigación.

1. Sistematización de procesos de intervención en la gestión escolar. Esta primera línea pretende que los directivos participantes, recuperen, organicen y analicen el camino seguido para reconocer los problemas de su escuela, elegir las formas de atención a tales problemas y la manera en que el equipo docente fue conducido para comprometer la implantación de acciones de mejora en sus salones de clase así como en la organización escolar.

2. Sistematización del proceso de análisis e intervención en la propia práctica directiva. Con base en el trabajo realizado en los cursos y en las materias basadas en guías de auto-estudio, los directores dan cuenta de su proceso personal de reflexión y de construcción de alternativas de práctica profesional, basadas en el reconocimiento de problemas, vacíos e inercias de la cultura institucional y de la forma en que accedieron al puesto.
3. Proyecto de intervención en la gestión escolar basado en una estrategia de innovación. A partir de la recuperación y sistematización de los aprendizajes relativos a la intervención en la gestión escolar en sus distintos ámbitos, tales como la gestión curricular, la perspectiva ética de la función directiva, o la dimensión de la participación social en la escuela, los directores formulan y desarrollan, junto con los equipos docentes de sus escuelas, un proyecto dirigido a intervenir en cualquiera de estos ámbitos.

Egresados titulados: hasta el semestre Otoño 2006 saldrá la primer generación

Trabajo de alumnos elaborado de manera: En equipo con grupos de asesoría

B) La Maestría en Ingeniería para la Calidad.

Opción a titulación: Dos tipos:

1.- Tesis

2.- La participación y reporte en un taller de Reflexión de la práctica profesional

el cual consiste en:

- Participar en un proceso de grupo para analizar, compartir, comparar, confrontar, enriquecer, cambiar, modificar y completar los supuestos, convicciones, actitudes, conocimientos teóricos y conocimientos aplicados que hayan sido aprendidos en el proceso educativo de la Maestría y enriquecidos en la experiencia de gestión profesional del egresado.
- Documentar el proceso y resultados del taller en un proyecto personal de Planeación de Carrera y Desarrollo Profesional que contenga un análisis de lo aprendido y una proyección de lo que falta aprender en relación con un contexto de aplicación y desarrollo profesional en campos específicos de la administración de empresas y organizaciones.

Opción solicitada por los alumnos: La participación y reporte en un taller de Reflexión de la práctica profesional

Número de egresados y titulados: 129 egresados, de los cuales 40 están titulados y de estos, sólo 9 han sido a través de tesis.

Trabajo de alumnos elaborado de manera: Individual

C) Maestría en Desarrollo Humano

Opción a titulación: Tesis

Número de egresados y titulados: 800 egresados, titulados: 52

Trabajo de alumnos elaborado de manera: Individual

D) Maestría en Administración:

Opción a Titulación: Existe un reglamento que esta a punto de revisarse dado que en el nuevo plan de estudios los alumnos tienen que salir titulados. Hay dos materias que tienen que cubrir para poder salir (Seminario de grado I y Seminario de Grado II) en las cuales tienen opción a desarrollar las siguientes modalidades:

- Desarrollo de una investigación
 - Diseño original del alumno de una investigación empírica
 - Inserción en los programas institucionales de investigación
 - Investigación documental
- Plan estratégico de negocios
 - Elaborar un plan para desarrollar un nuevo negocio o ampliar uno ya existente. El plan describe, desarrollar y evaluar los procesos de la empresa que son fundamentales para el plan de negocios y como mínimo cubre las áreas financieras, operativas, de mercado y de recursos humanos.
 - Puede corresponder a empresas u organizaciones de cualquier sector, ya sean comárcales o productoras de bienes o servicios.
 - El plan se documenta sin llegar a implementarse. El plan cubre las fases administrativas de planeación y organización, pero no cubre la ejecución y el control de los planes.

- El plan de negocios debe construirse detallada y completamente para que incluya todos los elementos que le dan viabilidad para beneficio de la empresa u organización.
- Desarrollo de proyecto
 - El objetivo es planear y realizar un proyecto para resolver problemas específicos o expectativas de mejoramiento y/o innovación en áreas o procesos de una empresa u organización, o la empresa en su totalidad.
- Taller de Recuperación (exclusivo para egresados)
 - Ya descrito en las opciones de la maestría en ingeniería para la calidad.
- Caso de negocios para resolver
 - Presentar la solución de un caso prediseñado, tomado de un banco de casos de instituciones de prestigio reconocido, que implique un problema relevante para el conocimiento y práctica de la administración. El caso debe proveer elementos de juicio suficientes para evaluar en el alumno de maestría: la capacidad analítica, la visión integradora de los elementos contenidos en los casos, la visión y capacidad estratégica para resolver el caso, las competencias de gestión demostradas en el manejo y solución del caso, el dominio de técnicas y herramientas específicas demandadas por el caso, la capacidad de trabajo y

otras competencias que hayan sido aplicadas en la intervención o solución de un caso profesional.

Opción más solicitada por los alumnos: La participación y reporte en un taller de Reflexión de la práctica profesional

Número de egresados y titulados: 350 con 84 titulados, la mayoría en la modalidad de Tesis y de Taller de Recuperación.

Trabajo de alumnos elaborado de manera: Individual y/o en equipo.

D) Maestría en Mercadotecnia Global

Opción a titulación: Tesis

Número de egresados y titulados: 90 egresados y 30 titulados.

Trabajo de alumnos elaborado de manera: Individual

No solo la tesis es la única manera en la cual los alumnos de maestría logran obtener el título, es importante considerar el resto de las opciones para lograr una mayor afluencia de alumnos interesados en completar el proceso para obtener el grado de maestría.

1.2 Contexto

Actualmente, el proceso de titulación en la maestría en mercadotecnia global se ha convertido en un proceso difícil de llevar adecuadamente para los alumnos del

seminario I y seminario II y complicado de entender por parte de los egresados. A la fecha, no ha habido un entendimiento tanto de revisores como de alumnos al hecho de la importancia de elaborar un trabajo recepcional puntual, activo y aplicable, dando como resultado la obsolescencia de los datos de los trabajos desarrollados en el seminario de grado I y II, en donde el alumno desarrolla por completo el proceso de tesis. Sin embargo, los resultados son deficientes los alumnos generalmente entregan lo suficiente para “pasar la materia” sin hacer un trabajo de calidad. Estos proyectos generalmente son retomados por los egresados, los cuales los lleva a sentir desmotivación por terminar un trabajo que se perderá en el camino de la revisión entre el coordinador y los lectores; como consecuencia de esto se tiene un número considerable de egresados sin haber obtenido el grado de la maestría. Parte de esta falta de participación se debe, a que solo existe una sola modalidad hasta el momento para obtener el grado, que es la TESIS y esto desmotiva a los alumnos y no les permite cerrar el círculo del estudio de la maestría.

1.2.1 Situación de la Maestría

A lo largo de la existencia de la Maestría en Mercadotecnia Global se han registrado una serie de procesos que demandan nuevas propuestas para un mejor cumplimiento de los objetivos del postgrado, tal es el caso del proceso de tesis. Inicialmente la maestría contempló la opción de la investigación, como parte implícita en la obtención del grado. De esta manera se planeó que la tesis fuese el conducto a través del cual los estudiantes pudieran presentar los resultados de su desempeño en la maestría y, a su vez, cumplieran con su requisito de titulación.

Este proceso arrancaba dentro de la asignatura de Taller de Proyectos I, en la cual se guiaba al alumno para que desarrollara un proyecto de investigación, incluyendo la selección del tema al que dedicarían su esfuerzo a lo largo del transcurso de sus estudios. Posteriormente, en el segundo taller el alumno se enfocaría a la conclusión y al informe que propiamente constituye la tesis. El primer taller se podría tomar entre el tercero y penúltimo semestre. El segundo se impartiría en los últimos semestres.

Los resultados de este modelo no han sido tan favorables para los alumnos, ya que en el Taller I, los alumnos desarrollan la primer parte del tema de tesis sin ni siquiera estar convencidos del tema en si, y la viabilidad del proyecto, y se enfocan en sacara la materia con calificación no reprobatoria ya que no tiene muy claro lo que desean desarrollar de tema, al tomar seminario de grado I, y probablemente sin haber llevado algunas materias que sirven de base para tener claro lo que se desea investigar, como consecuencia para el Seminario de Grado II con el tiempo encima, probablemente ya cansados de ser estudiante de la Maestría hasta por 5 años, con la presión del jefe y/o personal, con la madurez y conocimientos adecuados después de haber cursado el 100% de las materias, la visión y la inquietud por desarrollar un nuevo tema distinto al elaborado en Seminario I, convierten el proceso de elaboración de tesis, en una bomba de tiempo a contra reloj ya que en un semestre con seminario II deben avanzar lo mas posible en la elaboración del documento recepcional.

1.2.2 Consecuencias

No es posible por ahora determinar qué porcentaje de alumnos, que no han concluido su proceso de titulación, estén afectados por cada una de las situaciones arriba mencionadas, pero el hecho es que prácticamente el proceso de obtención del grado se corre en su totalidad al final de la maestría.

La mayoría de los proyectos han estado enfocados a la solución de un problema, con mayor o menor trascendencia para la permanencia de la organización a la que pertenecen. Esta situación demanda más un esquema de preparación del alumno para el diagnóstico, que para la investigación científica rigurosa.

Que el alumno no tenga que dar cuenta de sus avances, a menos que este cobijado bajo un seminario, ha traído como resultado un trabajo agobiador para el maestro que imparte el segundo seminario y para los revisores de los reportes de tesis, quienes además demandan que los trabajos presenten el rigor de una investigación científica, en un rasero que no discrimina tema. Esto trae una sobre concentración de trabajo al final de cada generación y el proceso se vuelve lento.

Tal vez la mayor consecuencia del procedimiento actual, es que el alumno -que debería tener una perspectiva del problema desde las distintas facetas de la organización, el entorno, los clientes y los productos- pierde la oportunidad de integrar el conocimiento de cada materia y la retroalimentación de los respectivos profesores.

1.3 Planteamiento de la situación

El proceso de titulación en los alumnos a nivel maestría es un tema de interés a nivel nacional, debido a que, de acuerdo con la ANUIES 2004 (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior), hasta finales del 2002 existen registrados solo 11,201 alumnos graduados de maestría divididos en; 6,414 hombres y 4,787 mujeres de los 26,253 egresados en esta misma fecha. Esto indica el bajo porcentaje de alumnos que culminan con el proceso de maestría que es la titulación.

En Jalisco, las cantidades no son nada alentadoras debido a que la maestría en mercadotecnia se ofrece en las siguientes universidades: TEC con el 100% de sus alumnos graduados debido a que no desarrollan una tesis para obtener el grado, UNIVA, UdG e ITESO si lo tienen, provocando con esto el bajo índice de alumnos graduados en el posgrado.

En particular, en el ITESO en la Maestría en Mercadotecnia Global distribuida en las 3 sedes: Guadalajara, Morelia y León hasta Mayo 2004, hay 90 egresados y solo 30 titulados². Es decir, solo el 30% de los estudiantes culminan con el proceso de obtención de grado. Estas cifras dan pie a cuestionar la efectividad del proceso al cual el estudiante es sometido con la finalidad de obtener el grado de Maestría y en su caso, proponer un sistema de tutorías iniciando con los alumnos de primer ingreso guiándolos hasta el final del posgrado, que es la titulación, es decir, la obtención del grado de Maestría³..Ver anexo 1

² De acuerdo con el reporte Sistema de Información Académica; ITESO. 2005?

³Humberto Valdivia. Documento de obtención de grado versión 1.2

En Guadalajara y en las sedes León y Morelia, se presentaron circunstancias que hicieron que la práctica relativamente se desviara de las intenciones iniciales del proceso de investigación. Por principio, la directriz profesionalizante de la maestría redujo a unos cuantos casos de alumnos que verdaderamente trajeran intenciones de investigación. Consecuencia de esto fue que la preparación, dentro de los talleres, estuvo dirigida a un número reducido de alumnos, los demás se vieron forzados a seguir esquemas rigurosos de investigación aún cuando sus temas podrían ser satisfechos mediante esquemas relativamente más fáciles o simplemente diferentes.

Un problema muy común, dentro del primer taller de proyectos, fue que algunos alumnos consumían un tiempo considerable en seleccionar y decidir sobre el área de oportunidad para el enfoque de su esfuerzo de tesis.

Por otra parte, se esperaba que los alumnos aprovecharan el período entre los dos talleres para que sus proyectos personales pasaran por la perspectiva de las asignaturas que fueran cursando. Los hechos fueron que sólo unos cuantos alumnos tomaron esta opción y que la mayoría retomaba, incluso iniciaba, su proyecto en el taller II. Una posible causa de esta situación es la falta de un tutor que diera seguimiento al proyecto del alumno en el intermedio entre los talleres⁴.

A esto arriba mencionado, se busca dar solución mediante un replanteamiento del esquema del proceso de obtención del grado⁵.

En base a la problemática previamente expuesta, la importancia de desarrollar un sistema tutorial proporcionado por los maestros del PIC, aplicable a los alumnos

⁴ Humberto Valdivia. (2005). Documento de obtención de grado versión 1.2.

⁵ Humberto Valdivia. (2005). Documento de obtención de grado versión 1.2.

de la maestría, da pie a la importancia del acompañamiento y obtención de grado de Maestría para que los alumnos, culminen al 100% el proceso de grado.

1.4. Objetivos del proyecto

Desarrollar un sistema tutorial con el fin de que el alumno de la maestría en Mercadotecnia Global, logre desarrollar habilidades de consultoría durante su paso por la misma. Así como obtener el grado de maestría mediante un proyecto personal (de emprendimiento, mejora de procesos y búsqueda de áreas de oportunidad) que prueben los conocimientos y habilidades obtenidas durante el paso por la Maestría.

Desarrollar un diagnóstico del proceso de titulación de los alumnos de la Maestría en Mercadotecnia Global y proponer un proceso de tutorías y acompañamiento al alumno a partir del inicio de la maestría.

1.5. Metodología

Después de leer y revisar varias bibliografías respecto a metodología de la investigación, se determina que este no es un trabajo que requiere un modelo de investigación formal, sino simplemente de seguimiento. Debido a que el propósito del presente trabajo es proponer un plan complementario y/o mejora al sistema de tutorías académicas para la maestría en Mercadotecnia Global, actualmente propuesto por el Maestro Humberto Valdivia con los documentos “ Proceso de Obtención de Grado “ en sus diversas versiones, se pretende obtener información mediante el seguimiento realizado a los académicos y alumnos actualmente involucrados en dicho proceso para conocer como es interpretado, desarrollado y que resultados se obtienen del mismo con la finalidad de elaborar y proponer las mejoras y sugerencias correspondientes al caso, es decir, implementar un proceso nuevo en el plano académico.

El diseño de la investigación aplicada a este tema de tesis, es describir la metodología para documentar los hallazgos referentes al proceso de tutorías a alumnos de la Maestría en Mercadotecnia Global. Por lo tanto se basó en la recopilación documental de información.

¿Para que documentarse?

La revisión de fuentes secundarias, y la obtención de información documental en el proceso de investigación, tiene como finalidad:

- Identificar nuevos problemas
- Conocer el estado de las tutorías
- Conocer el alcance y relevancia del problema dentro de la comunidad
- Conocer los posibles enfoques de la investigación y adoptar uno de modo coherente
- Obtener información para el desarrollo de la investigación misma
- Confortar las conclusiones con la investigación

En el proceso de investigación, la tarea de documentarse no es un fin, sino un medio. El campo-objeto de la investigación fue el proceso de tutorías para los alumnos de la maestría en Mercadotecnia Global.

El propósito de la actividad de búsqueda consiste en conocer el proceso de tutorías, cómo se desarrolla en la actualidad para de ahí sugerir mejoras en dicho proceso.

Debido a que en el presente estudio se pretende contrastar con aspectos prácticos de la implementación de las tutorías, también se aplican herramientas de la investigación cualitativa, con la ventaja de poder presentar los resultados en términos de las actitudes, sentimiento y motivaciones de los usuarios. Se caracteriza por aplicarse a muestras pequeñas. Para este caso, la información será obtenida mediante la entrevista a los tutorados y tutores que fueron parte de la prueba piloto aplicada en este semestre con los alumnos de primer ingreso a la Maestría en Mercadotecnia Global. Ver Anexo 2 . Plan de trabajo y gráfica de Gant

CAPITULO II

EL PROCESO DE LA TUTORÍA

En el presente capítulo se describe de manera detallada, que es una tutoría en que consiste, cuales con los objetivos y que consecuencias tienen estas en el desempeño del alumno durante el periodo de aprendizaje. Finalmente, se describirán las alternativas de intervención para la atención de estudiantes tutorados.

2.1 Tutoría

Según el Diccionario de la Lengua Española (1992), el tutor es la persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o de una asignatura. La misma fuente señala que la acción de la tutoría es un método de enseñanza por medio del cual un estudiante o un grupo pequeño de estudiantes reciben educación personalizada e individualizada de parte de un profesor.

La tutoría se utiliza, principalmente, para proporcionar enseñanza compensatoria o complementaria a los estudiantes. El profesor apoya a un estudiante o a un grupo pequeño de una manera sistemática, por medio de la estructuración de objetivos, programas, organización por áreas, técnicas de enseñanza apropiadas e integración de grupos conforme a ciertos criterios y mecanismos de monitoreo y control, entre otros (Alcántara Santuario, 1990).

El tutor juega un papel muy importante en el proyecto educativo ya que apoya a los alumnos en actitudes como las de crear conciencia de la necesidad de

capacitarse, de explorar aptitudes, de mejorar su aprendizaje y hacerse responsables de su futuro.

La tarea del tutor, entonces consiste en estimular las capacidades y procesos de procesamiento, de toma de decisiones y de resolución de problemas. El punto es, buscar que el propio alumno se responsabilice de su propio aprendizaje mediante la toma de conciencia de su libertad y de su compromiso con él con los demás (Memoria Nuevas Tendencias en Educación, Nava Placencia, M y A. Mora Alva, 1996).

La acción tutorial constituye un elemento inherente a la actividad docente dentro de un concepto integral de la educación. Entraña una relación individualizada con la persona del educando en la estructura y la dinámica de sus actitudes, aptitudes, conocimientos e intereses.

La tutoría ha de ayudar a integrar conocimientos y experiencias de los distintos ámbitos educativos, y contribuir también a integrar la experiencia escolar, en general, y la vida cotidiana extraescolar. Bajo esta perspectiva, el desarrollo de la función tutorial asegura que la educación sea verdaderamente integral y personalizada, y no quede reducida a mera instrucción o impartición de conocimientos (Alguacil, M., 2000).

La misión primordial de la tutoría es la de proveer orientación sistemática al estudiante, desplegada a lo largo del proceso formativo; desarrollar una gran capacidad para enriquecer la práctica educativa y estimular las potencialidades para el aprendizaje y el desempeño profesional de sus actores: los profesores y los

alumnos (UdG: “Documento de capacitación de Tutorías”, dirección general académica, 2005).

2.2. Consideraciones sobre el concepto de tutoría

A continuación se enlistan algunas de las principales observaciones que se deben de tomar en cuenta en los procesos de tutoría:

- Constituye un proceso continuo, no puntual.
- Se desarrolla de forma activa y dinámica.
- Debe estar planificada sistemáticamente.
- Supone un proceso de aprendizaje.
- Requiere la colaboración de todos los agentes educativos.
- El currículo escolar debe ser el marco para su desarrollo.
- Perspectiva interdisciplinar.
- Debe propiciar la auto orientación

Orientación y Acción Tutorial.

La actividad orientadora se realiza, ante todo, en vinculación estrecha e indisoluble con la práctica docente: en el cumplimiento de la función tutorial.

La tutoría constituye un elemento inherente a la actividad docente dentro de un concepto integral de la educación. Las actividades de ejercicio de la función tutorial, como parte que son de la función docente, están incluidas entre las obligaciones del

profesor. Tanto aquellas que tienen lugar en horas lectivas, cuanto las desarrolladas fuera de éstas, se realizan dentro del horario de obligada dedicación de los profesores, como parte de su trabajo docente. Es tarea de las Administraciones educativas dotar a los centros y a los profesores de los medios necesarios para llevar a cabo la función tutorial.

Es preciso potenciar la figura y las funciones del tutor/a en todas las etapas y modalidades de la enseñanza. Se deberían desarrollar programas de orientación y formación de los profesores tutores, así como instrumentos didácticos que les resulten de utilidad en su acción tutorial.

Los programas de formación inicial y de perfeccionamiento del profesorado deberían incluir contenidos que preparen y cualifiquen a los profesores para el desempeño de la función tutorial (TAPIA, J. 1997).

Para realizar la orientación y el seguimiento de sus estudiantes, el tutor hace uso de una serie de técnicas, que programa en el tiempo, como son:

1. Elaborar un plan de trabajo de tutoría con base a las necesidades identificadas y darlo a conocer a sus alumnos, especificando horarios lugar y actividades a realizar.
2. Asesorar a los alumnos respecto a su carga académica, seleccionar los cursos considerando su trayectoria y aprovechamiento del ciclo anterior.
3. Entrevistas realizadas a lo largo del curso: inicial, periódicas (el número de entrevistas periódicas depende de la duración del curso), ocasionales y final.

4. Observación sistemática (su número depende también de la duración del curso) para la cual se emplea como medio de registro, una escala de estimación.
5. El tutor emplea una serie de documentos propios de Tutoría para llevar un registro de cada alumno con el fin de registrar el avance individual de cada alumno (Torres López, 1997).

En síntesis, la línea base del programa de tutorías es: La Acción Tutorial la cual consiste en una ayuda individualizada al alumno a través de la cual se le orienta no sólo a nivel escolar sino también personal (Mora, 1987; Pérez Boullosa, 1986).

Debido al tipo de enseñanza a la que se hace referencia, al hablar de orientación escolar se deja implícito que se trata también de orientación profesional.

2.2.1 Formación integral del estudiante.

La tutoría tiene una triple importancia en la formación integral del estudiante, según se considere su capacidad para promover habilidades de autogestión, una participación interactiva entre los actores y el descubrimiento del alumno de sentirse capaz de realizarse por sí mismo.

El principio personalizante que sustenta al ejercicio de la formación integral del estudiante (FIE) de maestría es aprender a ser consultores e identificar áreas de oportunidad y mejora: Aprender a aprender.

A partir de aquí, se pretende que los alumnos adquieran actitudes científicas, profundizar hacia una concepción clara de lo que se desea, más allá de una

tendencia natural, de manera ordenada y sistemática. Con este afán, la tutoría sirve como estrategia para hacer un diagnóstico del rendimiento académico a partir de la interacción de los actores, tanto el profesor que la ofrece como el alumno que la obtiene; y en consecuencia, del proceso de mejora del desarrollo educativo desde una perspectiva participativa, en situaciones que integran el carácter del estudiante dentro del contexto de una sociedad cada vez más cambiante, y con la fortaleza para forjar su propio camino (Castellanos, Venegas y Ramírez, 2003).

2.2.2. El Sistema Tutorial

Se propone considerar al sistema institucional de tutoría como un conjunto de acciones dirigidas a la atención individual del estudiante (la tutoría propiamente dicha), aunado a otro conjunto de actividades diversas que apoyan la práctica tutorial pero que necesariamente deben diferenciarse, dado que responden a objetivos de carácter general. Y son atendidos por personal distinto al que proporciona la atención individualizada al estudiante.

Es conveniente diferenciar la tutoría de la asesoría académica. Esta última, es una actividad tradicionalmente asumida por las IES (dirección de tesis, dirección de proyectos de servicio social, coordinación de prácticas profesionales) y, cotidianamente, para la resolución de dudas y problemas de aprendizaje de los alumnos durante cualquier curso.

2.2.3. Objetivos del Sistema Tutorial

El establecimiento de un sistema institucional de tutoría, responde a un conjunto de objetivos relacionados con la integración , la retroalimentación del proceso educativo, la motivación del estudiante, el desarrollo del habilidades para el estudio y el trabajo, el apoyo académico y la orientación (UdG : La tutoría académica y la calidad de la educación, 2005). .

Estos objetivos son:

A) Objetivos generales

1. Contribuir a elevar la calidad del proceso formativo en el ámbito de la construcción de valores, actitudes y hábitos positivos y a la promoción del desarrollo de habilidades intelectuales en los estudiantes, mediante la utilización de estrategias de atención personalizada que complementen las actividades docentes regulares.
2. Revitalizar la práctica docente mediante una mayor proximidad e interlocución entre profesores y estudiantes para, a partir del conocimiento de los problemas y expectativas de los alumnos, generar alternativas de su formación profesional y humana.
3. Crear un clima de confianza que, propiciando el conocimiento de los distintos aspectos que pueden influir directa o indirectamente en el desempeño escolar del estudiante, permita el logro de los objetivos del proceso educativo.

4. Contribuir al mejoramiento de las circunstancias o condiciones del aprendizaje de los alumnos a través de la reflexión colegiada sobre la información generada en el proceso tutorial.
5. Permitir que las IES cumplan con la misión y objetivos para los cuales fueron creadas (eficiencia, pertinencia).

B) Objetivos de Habilidades

1. Estimular el desarrollo de la capacidad de decisión del estudiante a través del análisis de escenarios, opciones y posibilidades de acción en el proceso educativo.
2. Apoyar al alumno en el desarrollo de una metodología de estudio y trabajo que sea apropiada a las exigencias de la carrera que estudia, estimulando el desarrollo de actitudes de disciplina y de rigor intelectual.
3. Fomentar el desarrollo de la capacidad para el autoaprendizaje con el fin de que los estudiantes mejoren su desempeño en el proceso educativo y en su futura práctica en el área profesional.
4. Estimular en el estudiante, el desarrollo de habilidades y destrezas para la comunicación, las relaciones humanas, el trabajo en equipo y la aplicación de los principios éticos de su área profesional.

C) Objetivos de integración

1. Desarrollar la capacidad del estudiante para asumir responsabilidades en el ámbito de su formación profesional de postgrado.
2. Fomentar el desarrollo de valores, actitudes y habilidades de integración al ámbito académico, por medio del estímulo al interés del estudiante para incorporarse a equipos de trabajo.

2.2.4. Las diferencias entre la tutoría y la asesoría en el proceso educativo.

La asesoría académica

Como se menciona con anterioridad, la asesoría académica es una actividad cotidiana en las IES, ofrece varias cosas:

- Asesoría académica: consultas que brinda un profesor fuera de lo que se considera su tiempo docente, para resolver dudas o preguntas a un alumno sobre temas específicos que domina (Latapí, 1998). Tiene lugar a solicitud del estudiante cuando este la considera necesaria. El profesor desarrolla una serie de estrategias que aplica como la reafirmación temática, la resolución de dudas, la realización de ejercicios, la aplicación de casos prácticos, los intercambios de experiencias, la exposición y la sistematización del conocimiento (Calderón Hernández, 1999:15).
- Dirección de Tesis: Orientación y apoyo metodológico que propone el tutor al alumno para llevar a cabo su trabajo de tesis. Esta dirección implica algunas

exigencias para los profesores que fungen como asesores entre ellas se encuentran:

- Poseer el grado de maestría / doctorado.
- Estar dedicado a actividades académicas o profesionales relacionadas con la disciplina de la maestría de que se trate.
- Tener una producción académica o profesional reciente, de alta calidad.

La tutoría

La tutoría entendida como una modalidad de la actividad docente, que comprende un conjunto sistematizado de acciones educativas de carácter académico y personal que brinda el tutor al alumno no cuando este último su cargo, en momento de duda o cuando enfrenta problemas, permite al estudiante:

- Conocer diversas formas de resolver sus problemas dentro del contexto escolar.
- Comprender las características del plan de estudios y las opciones de trayectoria.
- Adquirir técnicas adecuadas de lectura y comprensión.
- Desarrollar estrategias de estudio.
- Superar dificultades en el aprendizaje y en el rendimiento académico.
- Diseñar la trayectoria curricular más adecuada, de acuerdo con los recursos, capacidades y expectativas profesionales, familiares y de la universidad.
- Seleccionar actividades extraescolares que pueden mejorar su formación.

Diagnostico de necesidades de tutoría

El diseño e implementación de un programa de tutoría no puede iniciarse sin un conocimiento adecuado de los sujetos a los cuales se dirige (el estudiante) es por ello , la importancia del conocimiento del perfil de los estudiantes, de los cuales sería ideal conocer aspectos como:

- Origen y situación de los estudiantes.
- Condiciones de estudio.
- Hábitos de estudio.
- Actividades culturales.

En conjunto, el perfil básico de información sobre los estudiantes, puesto a disposición de los tutores y cuerpos colegiados responsables de operar un programa de tutoría institucional. El cual deberá contener, en la medida de lo posible, los siguientes aspectos:

- Datos generales relacionados con actividades profesionales desempeñadas en la actualidad, así como metas y objetivos a futuro
- Antecedentes académicos
- Antecedentes profesionales
- Conocimientos generales.
- Intereses, expectativas, gustos y preferencias.
- Habilidades de pertinentes para la toma de dediciones.

CAPITULO III

Desarrollo de la Aplicación de la Tutoría con los Estudiantes y Tutores

A continuación, se describe brevemente el proceso lógico hasta hoy utilizado, en el desarrollo de las tutorías describiendo las actividades y procesos a seguir en las etapas del sistema planteado. Así como describir los resultados obtenidos en el semestre Primavera 2006 tratando de identificar las reacciones de tutores y tutorados de la maestría en Mercadotecnia Global.

3.1 Presentación de la metodología utilizada

Si bien se presentan algunas innovaciones en esta propuesta, también se capitalizan los procedimientos existentes, siempre que permitan flexibilizar la obtención del grado. La propuesta se reduce a una serie de acciones dentro de cinco procesos consecutivos a lo largo de la maestría, que a continuación se describen en forma general y más adelante en forma específica.

Se pretende conocer:

- **Asignación de Cargas.** Proceso de evaluación de la distribución equitativa de las cargas de trabajo de tutoría y asesoría para los académicos participantes en la maestría. Este será un proceso periódico, previo al inicio de actividades académicas, cuyo objeto es mantener una carga de trabajo lo más equilibrada posible.

- **Tutoría.** Proceso orientación al estudiante para que ubique intereses y oportunidades y que lo conduzca a una “apuesta” que apunte a un área de una organización, el entorno o el campo del conocimiento, que lo acompañe a lo largo de la maestría. A cada alumno admitido en la maestría se le asignará un tutor que le ayude a seleccionar las materias que pretenda cursar y a definir el área a la que le pretende apostar. Esta fase persigue el propósito de que el alumno ejerza una alternativa para la razón de ser de sus estudios. En esta fase el tutor detectará a aquellos alumnos que tienen madera de investigadores para asignarlos directamente con un asesor investigador en el posgrado. También el tutor podrá tempranamente detectar a aquellos alumnos que no den indicaciones claras de responsabilidad e interés por la razón de ser de la maestría
- **Elaboración de Plan.** Proceso de realización de un plan para el proyecto personal, dentro del Primer Seminario de Obtención de Grado. Este proceso, tiene como objeto que el alumno se habilite en la observación; en la las bases generales de diagnóstico; en un análisis del entorno y en hacer un plan de acción para una propuesta de proyecto. Dentro del seminario se realizará un intercambio de planes entre los participantes. El seminario concluye con la asignación de un asesor, de acuerdo con la disponibilidad de los profesores, quien le acompañará en la realización de su plan de proyecto personal.

- **Desarrollo de Proyecto de Tipo A.** Este proceso esta enfocado a los proyectos de mejora o emprendimiento. En este caso el asesor supervisa el avance en el plan hacia la consecución de su objetivo. A juicio del Asesor, trabajos específicos demandados en alguna asignatura pueden contribuir al proyecto del alumno.
- **Desarrollo del Proyecto de Tipo B.** Proceso que establece los lineamientos de asesoría para la investigación. Que parte de descripciones; explicaciones o predicciones, dentro de un área de conocimiento; para hacer suposiciones o hipótesis; que posteriormente son verificadas con el comportamiento de la realidad mediante una serie de instrumentos de obtención de datos. Si bien el grupo de maestros que realizan labor de investigación son contados, los alumnos con este perfil son aún más escasos.
- **Documentación.** Proceso que encaja en el segundo seminario y que establece el mecanismo de revisión del informe de la realización del proyecto personal, la presentación pública del mismo y en un artículo. La estructura del informe será establecida en forma colegiada por el personal del departamento.
- **Obtención del Grado.** Apegados a los requerimientos actuales de la SEP, el proceso de obtención del grado comprende un informe aprobado con las firmas del asesor de proyecto, del profesor del seminario y de un tercer maestro. El grado concluye con una ceremonia protocolaria de firma de actas.

3.2. Análisis y Resultados

La tabla del Anexo 3, indica los alumnos y tutores involucrados en esta primer etapa del proceso de tutorías propuesto.

En otoño 2005 ingresaron a la Maestría en Mercadotecnia global 16 alumnos, mismos que fueron convocados días antes de iniciar el semestre Otoño 2005, con la finalidad de darles a conocer el sistema de tutorías a través del documento elaborado por el maestro Humberto Valdivia, presentar a los maestros y darles avisos generales, dicha reunión no tuvo el éxito que se esperaba, solo asistieron 7 de 16 alumnos. De forma separada, se contactó al resto de los alumnos y se les dio la misma información que los asistentes a la reunión convocada.

Se hizo énfasis en la libertad de los alumnos de elegir entrar en este proceso de tutorías o no, esto trae como resultado el interés de únicamente 7 alumnos, coincidentemente todas mujeres. Dichas alumnas, se comunicaron con la asistente de la Maestría y/o con el maestro Humberto tal y como se les había solicitado para a su vez, asignarles un maestro de tiempo Fijo que fungiría las actividades de Tutor a lo largo de todo el semestre.

El maestro Humberto Valdivia se encargó de asignar a dichos tutores como se muestra en el anexo 3.

Durante el semestre, a los alumnos se les pidió cierta información y documentos entregables mismos que se describen detalladamente en el documento elaborado por el maestro Humberto (Ver anexo 1).

Se realizaron entrevistas a los tutores y estudiantes involucrados en esta primer etapa del proceso de tutorías (ver anexo 4: Guías de entrevistas) con los siguientes resultados:

Entrevista a Tutores:

- De los 7 maestros asignados, 4 han llevado con éxito este proceso de tutorías, teniendo contacto con los estudiantes; Una o dos ocasiones, recibiendo los documentos entregables solicitados y dándole retroalimentación a los mismos.
- Uno ha llevado el proceso de tutorías a medias, es decir, no se le ha dado el seguimiento adecuado al estudiante por falta de tiempo y comunicación entre ambos actores (tutor y estudiante).
- Dos de los tutores reportan que no tuvieron ningún tipo de contacto con los estudiantes asignados, debido a que estos no se pusieron en contacto con ellos.

La mayoría de los tutores, afirman percibir listos a los estudiantes para cursar el seminario de grado I, debido a que tienen la madurez suficiente para desarrollar un proyecto de tesis sustentado en las materias subsecuentes a este primer semestre.

Inclusive, una mínima parte, de los tutores que tuvieron una comunicación muy escasa con el estudiante a cargo y que este entregó el documento solicitado, afirman percibir listos a los alumnos para cursar seminario de grado I.

Una mínima parte de los tutores, no tienen opinión al respecto, debido a que los estudiantes asignados, no continuaron la comunicación con ellos.

Entrevista a estudiantes tutorados.

- De los 7 estudiantes tutorados, 5 han tenido comunicación vía mail o cara a cara con el tutor.
- A 4 les fue explicado el procedimiento de las tutorías, el resto ya lo habían leído en el documento entregado y no fue explicado por el Maestro .
- 6 se sienten comprometidos con el proceso de tutorías y lo consideran un método apropiado para evitar prisas al final de la maestría con seminario de grado II.
- 1 estudiante, propone realizar este procedimiento mediante la web.
- 5 enfocan sus esfuerzos en emprender un negocio y 1 en mejorar el ya existente.
- 2 de los entrevistados que no forman parte de las tutorías este semestre, explican que no se sienten con la capacidad para desarrollar este proceso porque lo sintieron complicado, y demandante, también explican la falta de seguimiento desde el inicio, al primer contacto con el Coordinador del proyecto.

3.3. Aportes del seguimiento a los Tutores y Alumnos

Al parecer, la mayoría de los alumnos que se encuentran en este proceso se sienten comprometidos pero a la vez un poco desorientados con respecto al tema seleccionado, debido a que sus inquietudes son muchas y el “como” y “que pasos seguir” para lograr desarrollar el tema de interés de cada uno de ellos es laborioso, pero no complejo. A la vez, es evidente la importancia de un guía (tutor) para lograrlo.

Será trabajo del tutor desarrollar esa habilidad sensorial para inducir lo mejor posible al alumno y lograr así el propósito trazado que es, el ser un buen guía para los alumnos tutorados.

Lo importante será hacer sentir al alumno que puede lograr realizar el tema deseado y darle la confianza de que las materias subsiguientes de la maestría, le servirán de mucho para desarrollar el tema propuesto en esta primera etapa.

Evidentemente el desempeño de los tutores no fue el más adecuado, debido a sus cargas de trabajo, siendo que este proceso de tutorías no les representa mucho tiempo a invertir y mas, por que el primer contacto estaba en manos de los alumnos, no de los tutores ni de la coordinación, tampoco hubo recordatorios para que los alumnos acudieran a un tutor, esto fue totalmente a consideración y libertad del alumno.

La falta de comunicación y seguimiento por parte de alumnos y maestros fue una variable presente en todo momento, que debe ser señalada como un punto de

atención para futuras tutorías ya que el seguimiento, sobre todo de los tutorados hacia sus tutores es una parte primordial para no cortar el proceso de asesorías.

A manera de conclusión de esta primera etapa, se puede decir que debe haber una mayor comunicación y seguimiento por parte de maestros y estudiantes involucrados con el fin de evitar malentendidos y lograr con éxito el fin último del proceso de tutorías que es llegar a las clases de Seminario de Grado I y II con las bases y antecedentes de información suficientes para lograr concluir la tesis en estas dos materias obligatorias correspondientes al área de saberes profesionales de la Maestría y así evitar retrasos en las clases mencionadas, ya que se presentan los casos de que mas de 8 semanas de las 16 de un semestre se vayan en determinar o identificar el tema a investigar. Al final lo que se busca es que el/la alumno/a logre en las materias de Seminario la recopilación de la información ya obtenida, analicen resultados para que finalmente desarrollen una propuesta de mejora de acuerdo al área de oportunidad detectada.

La mayoría de los estudiantes involucrados están interesados en continuar con el proceso, sin embargo hay dudas y desconcierto con respecto al siguiente paso.

Algunos de los comentarios expresados son :

“Me parece que es de gran ayuda la guía hacia donde vamos para la tesis pero después de este semestre: ¿quien seguirá siendo mi tutor?”. Paty

“Después de recibir la información inicial acerca de las tutorías, hablé con el Mtro. Humberto y me dijo que se estaba organizando, que aun no definían los tutores y

que después me dirían la información. Honestamente yo ya no volví a llamar, ni tampoco recibí ninguna información al respecto. Ya se me fue pasando.” Fabiola

“El inconveniente es que al empezar desde primer semestre con el proyecto me ha costado trabajo, por que no he podido definir muy bien el tipo de proyecto a realizar, y tengo la presión de entregar un análisis a fin de semestre” Bety

Esta padre, pero es de mucho trabajo que implica tiempo, mismo que me cuesta trabajo tener disponible” Milagros

“Me late para avanzar y aprovechar bien las materias” Blanca

Respecto a la segunda entrevista aplicada a los alumnos referente a las tutorías las respuestas fueron:

- 6 de 7 les interesa seguir en el proceso
- 1 de 7 no tiene ni idea de que es lo que seguiría

Aun hay alumnos que no han recibido retroalimentación de la primera parte del proceso y se sienten desubicados en este segundo semestre. Les parece buena la idea pero como el seguimiento tanto por parte de ellos como de los profesores no ha sido continuo, creen que es un proceso difícil de implementar.

Con respecto a los tutores, al parecer, les resultó un proceso sencillo, sin complicaciones, es claro que tienen otras prioridades en sus deberes diarios, sin embargo están conscientes de la importancia del proceso tutorial para los alumnos de la maestría y mas al saber que no les llevo gran tiempo atender este proceso, sobre todo a los tutores que no tuvieron problema con los tutorados, o que tenían muy claro

el tema a tratar durante su paso por la maestría. Algunos comentarios expresados fueron:

“Mejor alumna no me pudo tocar, fue muy a gusto trabajar con ella”. Genaro

“Solo tuve dos contactos con la tutorada, está clara su experiencia en el campo y su tema a desarrollar durante la tesis” José

“La persona a mi cargo, tuvo un solo contacto conmigo, le explique el proceso y nunca mas se comunico y yo tampoco con ella” Rafael.

Al finalizar el primer semestre, los resultados obtenidos de las experiencias de los tutores fue la siguiente:

- 4 de 7 aseguran que sus alumnas tutoradas no tendrán problema en seguir el camino en la maestría ya que tienen claro su objetivo, incluso hay maestros que ya pasaron de la tutoría a la asesoría con la alumna en cuestión.
- 2 de 7 maestros, desde septiembre del 2005 que tuvieron el primer contacto con los alumnos ya no han vuelto saber de ellos.

Es evidente la importancia de presentar de manera mas formal y con mayor comunicación entre los responsables de las tutorías dicho proceso con el fin de que resulte exitoso para todas las partes involucradas, mismo que en el siguiente capítulo se proponen.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE SEGUIMIENTO

En base a la situación actual de la maestría, en este capítulo se propone un plan estratégico que complemente el proyecto inicial y que sirva de guía para lograr establecer el proceso de tutorías en la Maestría en Mercadotecnia Global.

4.1 Plan Estratégico de las tutorías

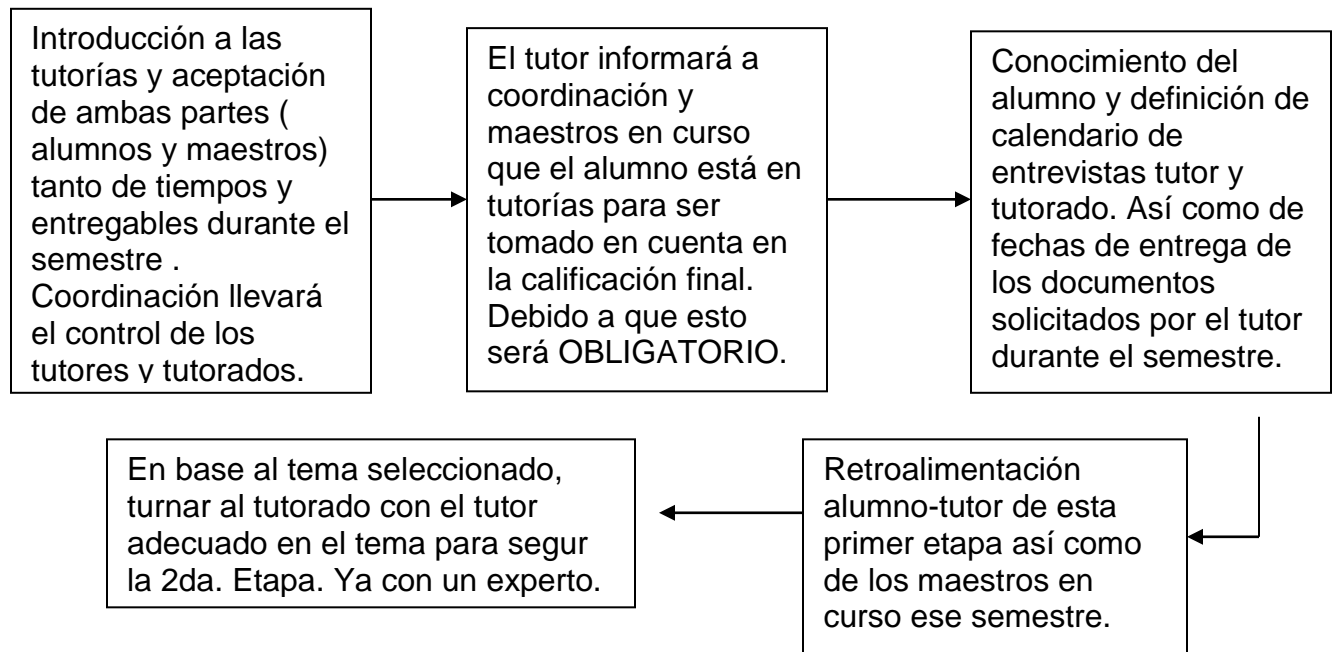
A partir del escenario hasta el momento descrito y de la identificación de los procesos generales y específicos existentes en la aplicación de las tutorías para la maestría, se sugieren los siguientes puntos y se establece el plan estratégico que sería la segunda y tercer etapa del proceso tutorial.

Es necesario señalar que la definición de estrategia más que requerir un alto componente cuantitativo, se centra en el análisis de elementos cualitativos. Existen diversos tipos de estrategias: de crecimiento, de mejoramiento continuo, de mantenimiento y de diversificación, por razones obvias, en este trabajo la discusión se centra en el plan de mejora continua de la calidad a través de estrategias participativas.

Las 3 etapas fundamentales del proceso de tutorías son:

Etapa 1.

Complementa a la propuesta por Humberto Valdivia (2005).



Conocimiento del alumno en concreto:

Entrevista

Para llevar a buenos términos la tutoría, es importante recordar que se está tratando con personas que tienen inquietudes, metas, etc. Para identificar el entorno y el medio del tutorado, la “escucha” será esencial.

De un modo general, la entrevista puede ser definida como una forma especializada de conversación, que se sostiene con un propósito determinado. Supone un diálogo,

un intercambio verbal entre dos personas, que tiene como finalidad obtener información sobre algún hecho o comprender un problema, inquietud, etc.

Lo importante es llegar a conseguir una interrelación entrevistado-entrevistador que permita la comunicación profunda y el análisis de la situación es por esto, que el entrevistado deberá evitar convertir la entrevista en:

- Monólogo
- Interrogatorio
- Discusión
- Un coloquio amistoso y afectivo.

Los tipos de entrevista mas apropiado sería el de información, orientadora y de planificación, la primera se refiere al conocimiento del alumno y el acopio de datos sobre algún aspecto específico haciendo énfasis en los posibles tópicos a desarrollar durante la tutoría. El segundo se refiere a conocer actitudes, tendencias, intereses y motivación para ayudar al tutorado a esclarecer su propia dinámica y a valorar las opciones a tomar ante una decisión. La de planificación es en la que se habla de los objetivos y planes a seguir en un futuro de cara a la problemática tratada en entrevistas anteriores.

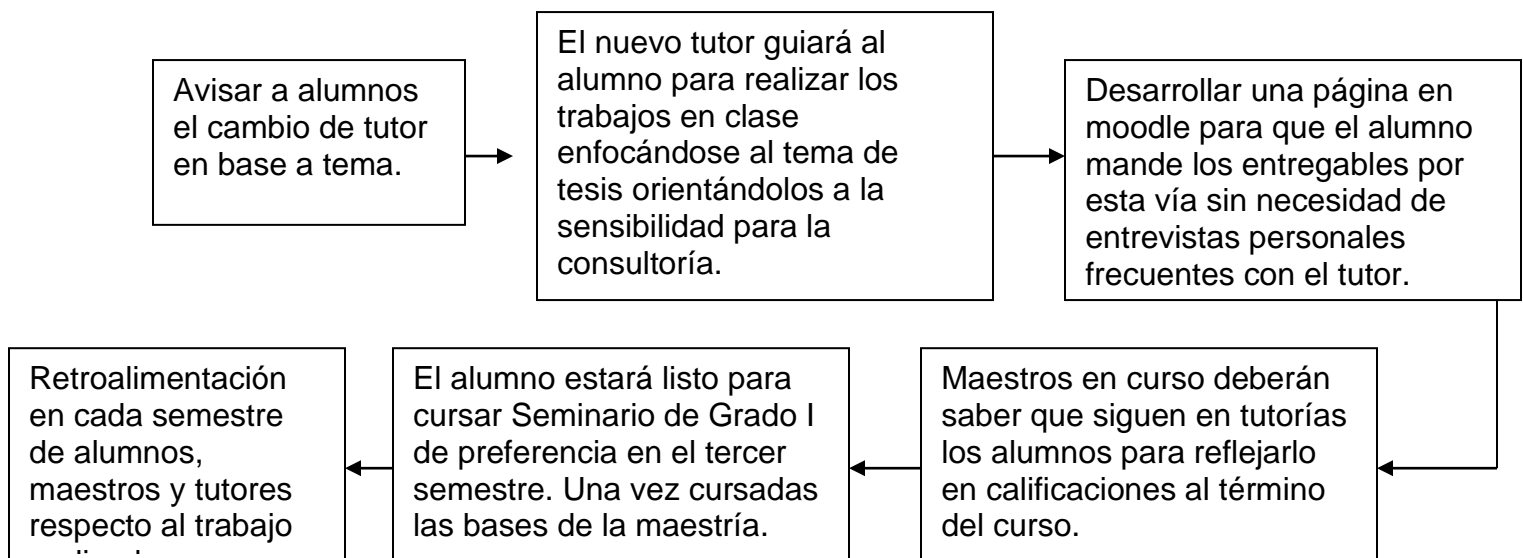
Vincular materias y tutorías con fines a ser estas últimas obligatorias para el alumno. Los tutores y maestros del semestre en donde se inician las tutorías deberán estar en comunicación y saber que las tutorías son obligatorias para beneficio de sus alumnos y el buen desempeño con sus tutores se verá reflejado en su calificación final con un

porcentaje 5% por ejemplo. Esto aseguraría que el alumno esta complementando sus temas de interés con las clases cursadas, dándole un sentido al tema de tesis desarrollando los trabajos de clase en base a lo que se deseará presentar en la tesis. Al final de esta primer etapa, se sugiere que el tutor a cargo, al saber el tema elegido por parte del alumno, turne al alumno con el experto en el tema o al maestro involucrado en las tutorías que mas conocimiento tenga respecto al tema seleccionado.

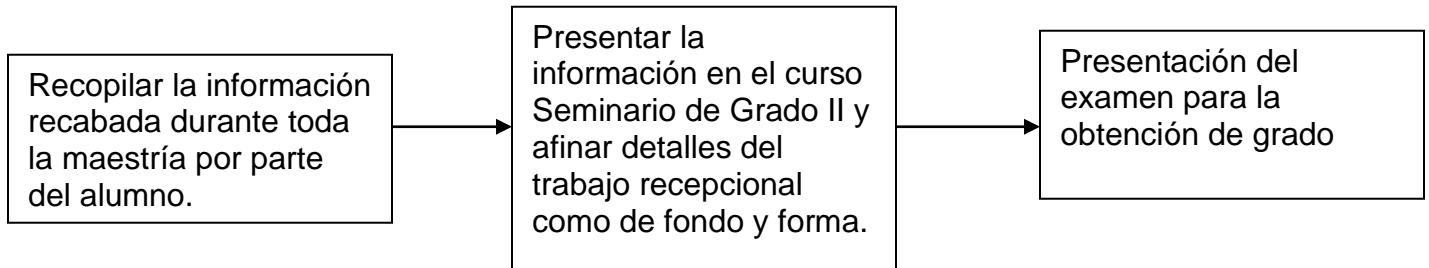
Se sugiere volver a invitar a los alumnos que no tomaron las asesorías en el primer semestre y ya están cursando el segundo semestre, se integren al proceso de tutorias para así lograr tener un grupo homogéneo de la generación que ingresó en Agosto 2005.

Es importante analizar las cargas y disposiciones de los maestros de tiempo fijo que realizarían esta labor y en su momento pensar en la posibilidad de invitar a los maestros variables para realizar esta labor.

Etapa 2



Etapa 3



Probablemente en estas fases de transición, donde se puede descubrir una gran potencialidad de aprendizaje profesional y académico por que desde lo viejo desde lo que se conoce, se controla y da seguridad, se intenta experimentar hasta donde el alumno es capaz de llevar y aplicar el nuevo conocimiento que se ha aprendido, descubriendo que cambiar la forma de pensar no garantiza la forma de actuar, hay que implementarlo y borrar paradigmas preestablecidos dando así la oportunidad a los conocimientos adquiridos a ser potencialmente explotados en las áreas de interés por parte del alumno profesionalmente hablando.

Solo desde el esfuerzo profesional que implica la elaboración de un programa de intervención hipotético de tutotías, que guarde cierta coherencia con las nuevas concepciones de aprendizaje, al mismo tiempo que con las condicionantes contextuales y personales en las que se trabaja y desde el esfuerzo profesional que implica asimismo realizar un seguimiento riguroso por parte de tutores y tutorados, del desarrollo en la práctica del programa de tutorias propuesto, recogiendo, analizando y evaluando datos empíricos significativos y de valor ; sólo desde este tipo de actividad

profesional, podemos asegurar , por un lado, que los cambios en la forma de pensar del alumno, influyan en la forma de actuar, y que por otro lado, los cambios que “ de hecho” se consiguen en la forma de actuar también influya y mantengan viva la forma de pensar en base a la filosofía inculcada durante toda la maestría a sus alumnos que llevan parte del control empresarial del entorno en donde cada uno se desenvuelve.

En otras palabras, la construcción progresiva del “saber hacer” profesional, el hecho de que las cosas cambien en el entorno en que cada alumon se desenvuelve y se note la diferencia entre un maestro en mercadotecnia de un licenciado. Esto se logrará con la colaboración de los maestros tutores, que en cada clase que tomen los alumnos, aumente la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Para lograr lo anterior, los tiempos que se dediquen por parte de los tutores y tutorados a las actividades que sirvan para reafirmar lo visto en clase y tener la claridad suficiente para aplicarlo a las labores cotidianas es de vital importancia ya que si no se lleva acabo de manera efectiva, se trunca la efectividad y el buen seguimiento de la tutoría / asesoría.

Las actitudes básicas del tutor durante la interacción ya con el tutorado deberán contemplar las siguientes características:

- **Decisión o Resolutiva:** Dar una solución al entrevistado siendo elaborado en función del punto de vista del entrevistador. La persona hace un juicio de valor

de la situación e indica al estudiante como solucionar el problema. Se expresa como “Te aconsejo que...” “sugiero que.....” “En tu lugar, yo haría...”

- Encuesta o entrevista exploratoria: ya expuesto con anterioridad.
- Ayuda: Acción orientadora hacia el tema deseado a desarrollar en base a habilidades y entorno propias del tutor.
- Evaluación / Valoración: Juzgar el comportamiento y los entregables del tutorado.
- Interpretación o clarificación: Tiende a indicar a otro cómo debe interpretar la situación, basándose en la competencia como experto en el tema, en los conocimientos adquiridos, en la experiencia del tutor. Se interpreta como: “Como experto en el tema, voy a clarificar la situación”
- Comprensión y empatía: Intentar captar y comprender las inquietudes de las personas ante cierta situación a tratar.

La clasificación de las actitudes siempre implica hacer una división artificial y fragmentaria de la realidad. A lo largo de una entrevista tutorial se combinan y suceden diversas actitudes del tutor por lo que de algún modo, se podrían resumir estas seis actitudes en dos grandes líneas : directivas y no directivas.

Entre las actitudes directivas se encuentran: La resolutive, valorativa, interpretativa y tranquilizadora. Entre las actitudes no directivas: Las clarificadoras y la empáticas.

Para el caso específico de la maestría es importante la aplicación de las dos líneas por la siguiente razón:

- Las directivas por que le darían al alumno una luz en el camino, una guía y orientación definida de hacia donde enfocar los esfuerzos, las dificultades de esta línea podría ser la interpretación incorrecta por parte del tutorado de lo que el tutor desea expresar.

Las actitudes no directivas son un punto importante ya que se refieren a las relaciones interpersonales que son clave para el desarrollo de la tutoría, si no hay una buena relación entre tutor y tutorado, no será posible la aplicación adecuada del proceso tutorial, además es importante saber el punto de vista del tutor en base a su experiencia académica, profesional y personal. La desventaja podría ser la interpretación de soberbio por parte del tutorado a las recomendaciones del tutor o de la falta de sensibilidad por parte del tutor para saber captar las necesidades y deseos de los tutorados.

4.2. Implementación del Plan Estratégico

La programación es el proceso por medio del cual se establece los objetivos y metas, así como los medios o cursos de acción para el logro de la misión de las tutorías en un tiempo y espacio determinado.

La implementación del programa debe ser planificado estratégicamente para vencer las resistencias tanto de los estudiantes como de los tutores. Sus principales herramientas son la educación y el incentivo para el desarrollo y cambio organizacional o de emprendimiento de ambas partes involucradas.

En base a la programación, se analizan tanto el personal, como los recursos físicos, técnicos, tecnológicos entre otros que se requieren.

Dentro del PIC el buen desarrollo e implementación del plan tutorial, se basa primeramente, en los maestros tanto fijos como variables que estén involucrados si estos no tienen una carga adecuada que les permita tener tiempo y las ganas para las tutorías de calidad, es decir atendiendo a los alumnos en tiempo y forma, dándoles respuestas efectivas que les permita seguir trabajando en el proceso y aplicando los conocimientos de la materia que lleven en ese momento enfocada a su proyecto, el proceso se volverá poco eficiente, y segundo, si a los alumnos no se les explica ni entienden a ciencia cierta cual es el propósito de las tutorías y no hay una sinergia entre tutor y tutorado, utilizando los recursos con los que cuenta el iteso y que se podrían aprovechar como lo son los cursos en línea, el correo electrónico, las salas de junta, la biblioteca, el internet, etc. El proceso no podrá ser implementado de manera efectiva.

Se identifican en el anexo 5 algunas variables a considerar para saber si la implementación de las tutorías será eficiente y es oportuno como por ejemplo:

1. Recursos Humanos: Saber cuales son los maestros fijos y variables con los que se cuenta para trabajar como tutores y cual sería la demanda de estos por semestre en base a los alumnos que ingresen en cada periodo.
2. Físico / Material: Conocer con que instalaciones se puede contar dentro del iteso para hacer las introducciones al proceso tutorial para los alumnos, el número de cubículos para maestros, salas de juntas etc.

3. Financiero: Saber si el departamento cuenta con presupuesto para aumentar la planilla de maestros tutores en caso de requerir maestros variables, de que manera se les retribuiría este trabajo.
4. Tecnológico: Conocer los recursos de internet como bases de datos en línea, cursos en moddle, correo electrónico y todos aquellos que permitan una comunicación efectiva y oportuna entre tutor y tuorado así como conoce a disponibilidad de información en línea con la que cuenta el iteso y su buen uso. Para lograr esto sería necesario organizar cursos los sábados para introducir tanto a maestros y alumnos para el uso de estas herramientas.

Se propone lo anterior con la finalidad de establecer los mecanismos de gestión que conduzcan a obtener los que hagan falta, para la realización adecuada de las actividades tutoriales o en su defecto, evaluar la viabilidad de las mismas.

Es importante tomar en cuenta los criterios de calidad que se establecen en el anexo 6 para establecer si la operación (desempeño) de la tutoría es la adecuada. Considerando los alumnos asignados por tutor sea equitativa con los encargos que tiene cada maestro, que se defina muy bien antes de cada semestre quien será el tutor de cuantos alumnos y bajo que condiciones.

La planeación estratégica es quizá una de las herramientas más socorridas en los últimos años, y a pesar de sus virtudes y aplicación práctica, la utilización de modelos un poco complicados o bien, debido a su manejo a nivel teórico y

conceptual, no ha permitido su aplicación en áreas o proyectos específicos y por lo tanto, se ha desaprovechado este importante instrumento tan útil en cualquier campo de la administración de procesos. La aplicación de una planeación a mediano y largo plazo en la implementación de las tutorías será de mucha ayuda para conocer el panorama global de todos los involucrados por ejemplo, como se sugiere en el anexo 7, se pretende establecer una programación al 2006, y hasta el 2010 con la finalidad de ubicar si es sano renovar alguna parte del proceso de tutorías, mejorar el servicio, garantizar calidad en el servicio prestado a los alumnos, saber si realmente se están cumpliendo los propósitos de la tutoría que es el desarrollo de profesionales que actúen en base a las filosofías de mercadotecnia aprendidas en el aula y complementadas con las tutorías, etc.

Es indudable también que, para lograr el cambio hacia una nueva cultura de la calidad en las tutorías se requiere de otras técnicas como el trabajo en equipo, liderazgo participativo, enfoque al usuario, administración por procesos y la mejora continua de las tutorías. Lo que se recomienda es desarrollar el plan estratégico sugerido junto con la evaluación de recursos para la buena implementación del proyecto como sigue:

- a. Retomar a los alumnos tutorados el semestre Otoño 2005 y ubicarlos con el asesor que estará con ellos toda la maestría, recordemos que esto en base a las habilidades, inquietudes y capacidades captadas por el tutor durante el primer semestre de actividad tutorial. Esta actividad deberá ser coordinada por el

coordinador de la maestría para informar a tutores y tutorados como quedaría la carga de trabajo y con quien se deben dirigir los alumnos.

- b. Desarrollar el anexo 5 que es el análisis de recursos que se requieren para el logro de la tutoría. Esto deberá ser convocado por el cocordinador de maestría y aplicado por todos los maestros involucrados ya que si se pretende hacer de las tutorías un proceso obligatorio para los estudiantes, la repercusión en calificaicón de cada materia por tutoría recibida en el semestre debe ser ligada, esto deberá ser colegiado por los maestros involucrados.
- c. Desarrollar el anexo 7 referente al posicionamiento estratégico del PIC referente a las tutorías en los próximos 4 años. Hacerlo colegiado Coordinador y maestros involucrados.

Es importante señalar que la comunicaión entre maestros y alumnos debe ser básica y fluida, es por esto que la participaicón de la asistente académica debe ser vital para no fallar en este aspecto con los alumnos, Esta perosna también deberá estar enterada de cómo están divididas las tutorías por cualquier duda de los alumnos, se les pueda dar respuesta lo antes posible.

Las juntas periódicas o la comunicación interna entre maestros no debe pasarse por alto y se debe considerar como prioridad para dar una imagen hacia los alumnos de compromiso y credibilidad en este proceso tutorial.

Conclusiones Generales

La elaboración de un documento al final del proceso de una maestría para lograr obtener el grado, es un paso que cuesta trabajo culminar como estudiante de posgrado sobre todo, si se trata de realizar un proyecto de “Tesis” debido a que el perfil del estudiante de maestría es una persona económicamente activa que ya no solo tiene como obligación estudiar, sino que tiene que trabajar, mantener a una familia o en otros casos mantenerse solo y además seguir preparándose, por lo que el hecho de hacer un documento de tesis en ocasiones no se torna como alentador para los aspirantes a obtener el grado de maestría.

Sin embargo, al saber que existen otros medios por los cuales un alumno de maestría puede obtener el grado, creo que sería una buena medida para alentar a los egresados a titularse y mas si se trata de una opción que realmente les dé un resultado favorable y aplicable a la vida diaria como lo es un plan de negocios y como lo es una reflexión de la experiencia de sus estudios de posgrado.

En lo personal, creo que la mercadotecnia, es una herramienta aplicable en cada aspecto de la vida, no hay lugar ni circunstancia en donde no se pueda aplicar, en todo momento se debe negociar, hacer uso y dar servicios. En todo esto, siempre hay que planear, visualizar al futuro, convencer al otro de algo o alguien. Somos parte de un sistema perfecto y cada uno de nosotros desempeñamos un papel importante. Me gusto desarrollar esta pequeña investigación por que me doy cuenta que hasta en los aspectos académicos, la mercadotecnia juega un papel muy importante.

En el caso de las tutorías a los alumnos de maestría, creo que es una herramienta clave para el máximo desempeño de los alumnos y es una contribución interesante para lograr egresados exitosos y concientes de la aplicación de las herramientas, principios y técnicas que se logran desempeñar en la mercadotecnia.

La participación de los maestros en la vida estudiantil de los alumnos de maestría debe ser pro activa, decisiva y no dejar de lado las inquietudes, gustos y preferencias de los estudiantes, el seguimiento en todo momento puede marcar la diferencia entre un desarrollo exitoso en la elaboración del documento que logre acreditar la maestría o la deserción del proceso, llevando como resultado, un alto índice de alumnos que se quedan sin haber obtenido el grado por falta de seguimiento oportuno por parte de alumnos y maestros y por la desmotivación que esto conlleva.

Si se logra implementar el proceso de tutorías, en la medida de las necesidades de los alumnos y maestros involucrados y se considera la posibilidad de implementar nuevas modalidades además de la tesis para obtener el grado, la percepción y la imagen de la maestría puede llegar a ocupar un lugar interesante en la comunidad universitaria y ante la comunidad estudiantil y mas que eso, el interés de egresados para terminar el ciclo de la maestría puede elevarse y llegar a tener un mayor números de alumnos con el grado. Como institución los números representan un posicionamiento interesante ante la comunidad universitaria y profesionales que deciden estudiar una maestría, en base al número de egresados con grado se podría

llegar a medir parte de la calidad y eficiencia de la maestría, dándole con esto un valor agregado interesante, además de la satisfacción e importancia de cerrar círculos y terminar metas que es un punto vital para el desarrollo sano y satisfactorio de cada ser humano.

La siguiente etapa sería saber si realmente la tutoría será un beneficio o solo una carga mas para los maestros y alumnos de la maestría, definir las posturas de cada parte involucrada y si esta es positiva, seguir con este proyecto innovador en los posgrados de maestría ya que ninguna maestría en el ITESO lo ha desarrollado hasta el momento.

Concluyo con las siguientes frases que permiten un espacio de reflexión, hacia donde se quiere llevar a la maestría en mercadotecnia global, al final de cuentas se estudia al mercado, sus oportunidades, su amenazas, las infinitas y valiosas herramintas con la que se puede desarrolla de manera exitosa la implementación de la mercadotecnia en cualquier empresa. Hay que empezar poniendo el ejemplo, innovando, generando valor, dando un servicio excelente a los alumnos (clientes), saber en que etapa del ciclo de vida se encuentra la maestría y ver hacia adelante, pensando en alto todo el tiempo.

El futuro tiene muchos nombres. Para los débiles es lo inalcanzable. Para los temerosos, lo desconocido. Para los valientes es la oportunidad.

Victor Hugo

Solamente aquel que construye el futuro tiene derecho a juzgar el pasado.

Friedrich Nietzsche

Bibliografía

ANUIES.2004 Indicadores y parametros para el ingreso de instituciones de educación superior a la ANUIES.

ALGUACIL, M. (2000). *Tutoría (I a IV, 1º a 4º ESO)*. Barcelona: Claret

ALONSO ÁLVAREZ PÉREZ, L. (2000). *La diversidad en la práctica educativa: modelos de orientación y tutoría*. Madrid: CCS

BAUDRIT, ALAN (2000). *El tutor: proceso de tutela entre alumnos*. Barcelona: Ed. Paidós Educador.

CASTELLANOS, ANA ROSA; Venegas, Francisco J.; Ramírez José Luis (2003) *Sistemas Tutoriales en el Centro Occidente de México* Mexico: Ed. Biblioteca regional de la educación superior.

COME WILLIAM A.(2003) . *Cómo ser un consultor exitoso*.New Cork: Ed. Norma

“Documento de capacitacion de tutorías” en cuadernos de apoyo a la docencia para sistema de créditos, Guadalajara, CGA, UDG, 1997.

Nava Placencia, M y A. Mora Alva, *“ Nuevas tendencias de educación. Centro de desarrollo educativo”* Universidad iberoamericana-Leon, en memoria del iV simposium, Guadalajara, ITESO febrero 1996.

NAGHI, NAMA KFOROOSH MOHAMMAD ((1998). *“Metodología de la Investigación.”* México. Ed. Limusa

RIVAS TOVAR LUIS ARTURO, (2004). *“¿Cómo hacer una tesis de Maestría?”*. México. Ed. Taller abierto; IPN

TAPIA, J. (1997): *Motivar para aprender*. Barcelona: Edebé

TORRES LOPEZ, CARMEN. *La acción tutorial y su relación con el rendimiento académico de los alumnos*. Psicología Educativa. Revista de los Psicólogos de la Educación. 1997, Vol. 3 (2) 16 páginas.

VALDIVIA SANCHEZ CARMEN, (1998). *“La orientación y la tutoría en los centros educativos.”* 3ra. Edición. España Ed. Mensajero

Mtro. Mario Albertro Salazar Salas.

Anexos

Anexo 1. Proceso para la obtención de grado

Documento elaborado por el Mtro. Humberto Valdivia.

MAESTRIA EN MERCADOTECNIA GLOBAL PROCESO PARA LA OBTENCION DEL GRADO

Propuesta

PROCESO DE ASIGNACION DE CARGAS

C1 CONVOCATORIA PARA REUNION DE EVALUACION Y DISTRIBUCION DE CARGAS

Objetivo: Reunir al cuerpo docente de la maestría, antes del inicio de clases.

Involucrados: Coordinador, Jefe del Departamento.

Resultados Esperados: Una reunión con el 100% de asistencia

C2 ACTUALIZACION DE LA CARGA DE ASESORIA Y TUTORIA DE CADA PROFESOR.

Objetivo: Que cada profesor tenga a la mano su estado de trabajo y las fechas tentativas de liberación de carga.

Involucrados: Coordinador, Jefe del Departamento y Cuerpo Docente.

Resultados Esperados: Un documento con la distribución de cargas actuales

C3 DISTRIBUCIÓN CONJUNTA DE LOS NUEVOS ALUMNOS ENTRE EL PERSONAL CON MENOR CARGA

Objetivo: Que se mantengan las cargas de trabajo de asesoría y tutoría lo más equilibradas posibles

Involucrados: Coordinador, Jefe del Departamento y Cuerpo Docente

Resultados Esperados: Una carga mejor distribuida entre

C4 PRESENTACION DEL TUTOR AL ALUMNO.

Objetivo: Que cada nuevo alumno conozca a su tutor y las reglas del juego, mediante una reunión de asistencia obligatoria el primer día de clases.

Involucrados: Coordinador y Cuerpo Docente.

Resultados Esperados: Todo los alumnos conozcan a su tutor y los procesos de grado

Anexo 2. Plan de actividades

GRAFICA DE GANT

Actividades

- 1.- Confirmar claridad del trabajo a realizar por parte de los tutores.
2. Desarrollar el Marco teórico
- 3.- Recoger experiencia de la primer entrevista con los alumnos.
- 4.- Tiempos programados para los entregables durante el semestre
- 5.- Cumplimiento de entrega por parte de los alumnos.
- 6.- Calidad del Trabajo desarrollado por los alumnos.
- 7.- Monitoreo del desempeño del tutor.
- 8.- Carga real para el tutor.
- 9.- Respuesta de Alumnos.
- 10.- Seguimiento al cumplimiento de la tutoría.
- 11.- Ajustes al documento.
- 12.- Edición de ajustes.
- 13.- Retroalimentación al equipo de tutores.
- 14.- Determinar una metodología de diagnóstico mercadológico & las metas trazadas.

Anexo 3. Tabla de asignación de cargas para tutores.

Alumnos	Rafael	Habvi	Enrique	Pablo	Ignacio	Genaro	Humberto
ALVAREZ GUTIERREZ IRMA PATRICIA							
CAMACHO RASCON LIZBETH AMELIA	✓						
FIERRO FAVELA FABIOLA							✓
GONZALEZ AMAYA JAVIER							
GONZALEZ CONSEJO BEATRIZ DEL CARMEN				✓			
HERNANDEZ GARCIA MARIA JOSEFINA							
IÑIGUEZ CASTILLO ALEJANDRA							
MARTINEZ SANTILLAN LISSIE IVETTE							
ONOFRE PADRON MONICA							
OROZCO OROZCO ILEANA MARIA CRISTINA							
ORTIZ JIMENEZ PATRICIA						✓	
ROBLES SANCHEZ BLANCA XOCHITL		✓					
RODRIGUEZ CABRERO CLAUDIA SUSANA							
ROMERO ESQUEDA LAURA ELENA					✓		
RUIZ RUIZ VELASCO M. MILAGROS DE LA C.			✓				
SAUCEDO VILLASEÑOR VICTOR							
Totales	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 4: Encuestas Alumnos

Guía de entrevista den entrada

- 1.- Estas actualmente en tutorías?
- 2.- De ser negativa tu respuesta, por que no tomaste tutorías?
- 3.- De ser positiva tu respuesta, quien es tu tutor?
- 4.- Como lo contactaste?
- 5.- Que te explico con respecto a las tutorías?
- 6.- Te ha dado seguimiento? Y de que tipo? Personal, virtual, por teléfono.....
- 7.- Te ha dicho con tiempo que entregar y como entregarlo?
- 8.- Te propuso un plan de trabajo?
- 9.- Te sientes comprometido con las tutorías?
- 10.- Que temas surgieron de tu interes?
11. Que opinas de este proceso?

Segunda encuesta aplicada a alumnos al final de las tutorías.

- 1.- ¿Como te fue en la última etapa de las tutorías?
- 2.- ¿Sientes que este proceso es viable y te servirá en el transcurso de la maestría?
- 3.- La metodología utilizada por tu tutor te fue la correcta? Tienes alguna sugerencia al respecto?
- 4.- ¿El tutor cubrió las expectativas trazadas desde el inicio de la asesoría?

5.- Las tareas de los tutores fueron una carga extra pesada para ti?

6.- ¿De seguir con las tutorías, te gustaría tener al mismo tutor o te gustaría cambiar de tutor si, no, por que?

7.- Favor de plasmar alguna inquietud, duda comentario respecto a las tutorías.

Guía de Tópicos Entrevista Maestros

1.- De la propuesta realizada por Humberto para la maestría, al leer el documento te quedo claro el concepto?

2.- ¿Cómo ha sido la respuesta por parte de los alumnos en este proceso?

3.- ¿Se han cumplido los tiempos para las actividades entregables? O le ha costado trabajo al alumno y a ti?

4.- ¿ Le fue difícil al alumno elegir tema de trabajo?

5.- ¿ Si tu respuesta es positiva, de que manera has orientado al alumno a elegir tema?

6.- Cual es el tema en el que está trabajando el tutorando (alumno)?

Segunda guía de tópicos aplicado a tutores.

1.- Confort con el trabajo realizado

2.- Canal de comunicación con el/la alumna a cargo

3.- Sistema de trabajo realizado (personal, virtual, por teléfono, etc..)

4.- Propuestas de mejora en el sistema implementado

5.- Respuesta por parte de los alumnos buena o mala?

6.- Nota adicional que deseen agregar

Anexo 5: Análisis de Recursos que se requieren para el logro de la Estrategia

ESTRATEGIA: OBJETIVO GENERAL:		
RECURSOS	SE CUENTA:	SE REQUIERE:
Humano		
Físico / Material		
Financiero		
Tecnológico		

Anexo 6. Criterios a considerar.

Criterios de Calidad

1. Que el número de alumnos asignados, ya sea por tutoría o asesoría, tienda a ser el mismo para todo el personal docente de tiempo fijo del posgrado.
2. Que cualquier diferencia en la carga asignada de alumnos por maestro, sea temporal y justificada por un encargo especial del Jefe del Departamento.
3. Que la asignación de carga esté concluida, a más tardar, un día hábil previo al inicio de clases.

Anexo 7: Análisis de Posicionamiento Estratégico

del PIC en las tutorías

En base a los resultados del anexo 5, realizar un ejercicio de Posicionamiento estratégico del departamento en las tutorías en los próximos 3 o 4 años.

PERIODO	RESULTADOS Y POSICIONAMIENTO*	ÁMBITO**
2006		
2007-2008		
2009-2010		

*

- Renovación del proceso
- Mejora continua
- Garantía de Calidad.

**

- Personal del alumno
- Personal del tutor
- Grupal (tutorados)
- Grupal (tutorandos)