



SISTEMATIZACIÓN DE LA  
IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE  
TUTORÍA Y ORIENTACIÓN AL  
ESTUDIANTE EN UN CENTRO DE  
FORMACIÓN PROFESIONAL DE CHICLAYO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA  
OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
DOCENCIA PROFESIONAL TECNOLÓGICA

KATYA JESSICA ARBAIZA DIAZ

JUAN DAVID BARRON CUBAS

MARTIN WALTER JESUS BRAVO LLAQUE

LIMA – PERÚ

2024



**ASESORA:**

**Mag. Andrea Sandra Chinchay Pajuelo**

**JURADO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**MG. PERLA GIULIANA NIQUEN MIRANDA**

PRESIDENTA

**MG. ANGELICA ELENA TAPIA CHAVEZ**

VOCAL

**MG. EFRAIN TICONA AGUILAR**

SECRETARIO

**Katya Jessica Arbaiza Diaz**

**DEDICATORIA**

A mis padres Irma y Gustavo, quienes han impulsado cada logro profesional,  
fortaleciendo mi vocación por la educación tutorial.

**Juan David Barron Cubas**

**DEDICATORIA**

A Ana y Dionicio, mis padres; los que siempre impulsan e impulsaron el camino de mi existencia; a Juan David y Ricardo Andrés, con la expectativa de poder ser su ayuda e inspiración

**Martin Walter Jesus Bravo Llaque**

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres. Gracias por enseñarme a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño.

## **AGRADECIMIENTO**

A todas las personas dentro de la institución que asumieron el reto y compromiso de ayudar a formar personas; al Ing. José Terán, Director zonal Lambayeque; a la Sra. Gloria Pellanne, por el apoyo, entusiasmo y dedicación por hacer del servicio una gran unidad; al Sr. Neil Mesías, por orientarnos en la gestión de actividades diversas y aplicarlas según la realidad de cada centro de formación profesional.

## **FUENTES DE FINANCIAMIENTO.**

Tesis Autofinanciada.

# SISTEMATIZACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE TUTORÍA Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE EN UN CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CHICLAYO

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[www.senati.edu.pe](http://www.senati.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

2

[fdocuments.es](http://fdocuments.es)

Fuente de Internet

1%

3

[Submitted to uncedu](#)

Trabajo del estudiante

1%

4

[repositorio.unsa.edu.pe](http://repositorio.unsa.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[documentop.com](http://documentop.com)

Fuente de Internet

1%

6

[revistas.unimagdalena.edu.co](http://revistas.unimagdalena.edu.co)

Fuente de Internet

1%

7

[docplayer.es](http://docplayer.es)

Fuente de Internet

<1%

8

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

9	<a href="https://nanopdf.com">nanopdf.com</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="https://www.tdx.cat">www.tdx.cat</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="https://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="https://pirhua.udep.edu.pe">pirhua.udep.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="https://pregrado.udg.mx">pregrado.udg.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="https://view.genial.ly">view.genial.ly</a> Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante	<1 %
16	<a href="https://dspace.uclv.edu.cu">dspace.uclv.edu.cu</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="https://sit.uas.edu.mx">sit.uas.edu.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="https://revistas.utp.ac.pa">revistas.utp.ac.pa</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="https://backend.aprende.sep.gob.mx">backend.aprende.sep.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a>	

	Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://vsip.info">vsip.info</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://repositorio.itm.edu.co">repositorio.itm.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
29	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
30	Tania Peña Vera. "Etapas del análisis de la información documental", Revista Interamericana de Bibliotecología, 2022 Publicación	<1 %

31	"IV Congreso de educación Salesiana: desafíos juveniles para una transformación social", FapUNIFESP (SciELO), 2021 Publicación	<1 %
32	archive.org Fuente de Internet	<1 %
33	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.pedagogica.edu.co Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Militar Nueva Granada Trabajo del estudiante	<1 %
38	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	unicartagena.edu.co Fuente de Internet	<1 %

42	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
43	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	www.cutonala.udg.mx Fuente de Internet	<1 %
45	www.inventivaempresarial.com Fuente de Internet	<1 %
46	www.upn213.mx Fuente de Internet	<1 %
47	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1 %
48	repositorio.uceva.edu.co Fuente de Internet	<1 %
49	www.consortio.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	revistas.um.es Fuente de Internet	<1 %
51	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	<1 %
52	www.fesc.edu.co	

Fuente de Internet

<1 %

53

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

54

repositorio.lamolina.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

55

prezi.com

Fuente de Internet

<1 %

56

repositorio.tec.mx

Fuente de Internet

<1 %

57

anales.uchile.cl

Fuente de Internet

<1 %

58

jamfra.scoutsdebolivia.org

Fuente de Internet

<1 %

59

larepublica.pe

Fuente de Internet

<1 %

60

renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

61

repositorio.unica.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

62

usic.tas.edu.tw

Fuente de Internet

<1 %

63

web.archive.org

Fuente de Internet

<1 %

64 [www.grin.com](http://www.grin.com)  
Fuente de Internet

<1%

65 [www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe)  
Fuente de Internet

<1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 10 words

# TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN

ABSTRACT

INDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. MARCO CONTEXTUAL .....	1
1.2. ANTECEDENTES .....	3
1.2.1. Antecedentes nacionales .....	4
1.2.2. Antecedentes internacionales.....	6
1.3. BASES TEÓRICAS .....	10
1.3.1 Conceptualización de tutoría .....	10
1.3.2. Deserción estudiantil de acuerdo con normativa del CFP .....	13
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E IMPORTANCIA DE LA SISTEMATIZACIÓN .....	15
1.4.1. Planteamiento del problema.....	15
1.4.2 Importancia de la sistematización.....	19
II. OBJETIVOS .....	21
2.1. Objetivo general .....	21
2.1. Objetivos específicos.....	21
III. DESARROLLO DEL ESTUDIO .....	22

3. 1. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	22
3.1.1. Tipo y diseño de la investigación .....	22
3.1.2. Secuencia y procedimiento de ejecución de la sistematización.....	22
3.1.2.1 Secuencia .....	22
3.1.2.2. Procedimiento .....	24
3.1.2.3. Análisis documental.....	25
3.1.2.4. Consideraciones éticas .....	26
3.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	27
3.2.1. Descripción de la experiencia de los procesos de gestión educativa en la implementación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante CFP de Chiclayo.....	27
3.2.1.1. Reconocimiento y ordenamiento del proceso de la experiencia.....	27
3.2.1.2. Análisis e interpretación de la experiencia .....	33
3.2.1.3. Socialización de la experiencia sistematizada .....	37
3.2.2. Descripción el proceso de implementación y aplicación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante para la reducción de la deserción estudiantil de los estudiantes de un CFP de Chiclayo.....	38
3.2.2.1. Reconocimiento y ordenamiento del proceso de la experiencia.....	38
3.2.2.2 Análisis e interpretación de la experiencia .....	38
3.2.2.3. Socialización de la experiencia sistematizada .....	44

3.2.3. Descripción del proceso de implementación y aplicación de la competencia personal social del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante CFP de Chiclayo.....	46
3.2.3.1. Reconocimiento y ordenamiento del proceso de la experiencia.....	46
3.2.3.2. Área de intervención del proceso de la experiencia .....	47
3.2.3.3 Socialización de la experiencia sistematizada .....	64
IV. CONCLUSIONES .....	65
V. RECOMENDACIONES .....	67
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	68
VII. ANEXOS	
ANEXO 1	
PLAN DE TUTORÍA	
ANEXO 2	
FORMATO 1: FICHA DEL ESTUDIANTE	
ANEXO 3	
FORMATO 2: ENTREVISTA, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN TUTORÍA INDIVIDUAL	
ANEXO 4	
FORMATO 3: TUTORÍA GRUPAL	
ANEXO 5	
FORMATO 4 : REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS	

ANEXO 6

FORMATO 5: RETIRO DE ESTUDIOS ACADEMICOS

ANEXO 7

FORMATO 6 : HOJA DE DERIVACIÓN DEL INSTRUCTOR AL TUTOR

ANEXO 8

INFORME DE TUTORIA

## RESUMEN

Este estudio se propuso como objetivo describir las lecciones aprendidas durante la implementación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante. Esto demostró que el proceso de gestión, desde su creación, la planificación, el hacer, el verificar y el actuar, tuvo la finalidad la mejora continua de la experiencia realizada. Para desarrollar esta sistematización, se acudió a documentación aplicada por el Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante en la línea de tiempo del año 2014 al 2017. Los hallazgos permitieron plasmar la importancia e influencia al implementar una unidad de gestión tutorial. La implementación en el centro de formación profesional inicia con la definición de funciones, alcances e interacción con los instructores que representan la parte académica; esto llevó a identificar problemas individuales, grupales y riesgos latentes en los estudiantes; a partir de ello, se establecieron diversos talleres, charlas, tutorías individuales y grupales con temas de interés en la mejora de la competencia personal social, intervención con padres de familia; además, se abordó temas de riesgo de deserción estudiantil con resultados favorables para los estudiantes. Este proceso demuestra que la gestión realizada y el trabajo en equipo es fundamental para lograr los resultados esperados; asimismo, la comunicación e interacción con los docentes conllevó a analizar y reflexionar desde la práctica pedagógica, la necesidad de brindar mayor asesoría individual a los estudiantes con problemas académicos y personales, a fin de disminuir y conocer las razones por las cuales existe deserción que, en esta línea de tiempo, disminuyó de manera significativa.

**Palabra clave:** Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante, estudiantes, institución superior tecnológica, implementación.

## ABSTRACT

This study was proposed as a goal, to describe the learned lessons during the implementation of Mentoring and Tutoring to the student.

This showed that the process of management, since its creation, planning, doing, verifying and acting, had the purpose of continuous upgrade of the realized experience.

To develop this systematization, it was used applied documents by the service of Tutoring and Mentoring to the student in the timeline of 2014 to 2017. The discoveries allowed to notice the importance and influence to improve a Tutorial Management Unit.

The improvement in the Center of Profesional Training starts with the definition of functions, scopes and interaction with the instructors that represent the academic part; this allowed to identify individual, group problems and latent risks in the students; from this, there were established diverse workshop, talks, individual and group tutoring with topics of interest in improvement of the social personal competence, intervention with parents; also, there were mentioned topics of student desertion risk with favorable results to the students. This process shows that the management made and team work is fundamental to achieve expected results, in addition, communication and interaction with teachers led to analyze and reflect from the pedagogical practice, the need of provide greater individual advice to students with academic and personal problems, in order to reduce and understand the reasons why there is dropout, which, in this timeline, decreased significantly.

**Keys words:** Service of Tutoring and Orientation to the Student, students, technological higher institution, implementation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. MARCO CONTEXTUAL**

El presente trabajo de sistematización se desarrolla en el interior de un Centro de Formación Profesional (CFP) en la ciudad de Chiclayo, donde se atiende diversas carreras profesionales, según la demanda y necesidad propia de la región Lambayeque y la zona norte del país. Se cuenta con una planta física cuya infraestructura está diseñada y construida para atender en sus diferentes aulas, talleres y/o laboratorios según la necesidad demandada por los contenidos curriculares propias de cada especialidad.

El año 2012, el Programa Nacional de Becas y créditos Educativos (PRONABEC); asume los principios del área de tutoría para becarios, contemplado en el marco del Proyecto Educativo Nacional y la Ley General de Educación N.º 28044, genera el Plan del sistema de tutoría del programa nacional de becas y crédito educativo para instituciones de educación superior, dentro de su diagnóstico realizado en 03 universidades de prestigio nacional, como la Universidad Peruana Cayetano Heredia, la Pontificia Universidad Católica del Perú y la Universidad de Lima. Concluye que en el sistema universitario solamente culminan sus estudios el 43 % de ingresantes; y en los institutos tecnológicos el 56 %; es decir, el índice de desaprobación y deserción es recurrente, por lo tanto, ven la necesidad de un servicio de acompañamiento.

Según el Proyecto Educativo Nacional al 2021, aprobado en enero de 2007, dentro del objetivo estratégico número 5, “Educación Superior de calidad se convierte en factor favorable para el desarrollo y la competitividad nacional”, es el inicio de la calidad dentro de la educación superior. El indicador del éxito o fracaso

es la brecha entre la inversión del estado y los resultados obtenidos en la mayor parte de instituciones de nivel superior del país. La ley 28740, promulgada en el 2006, y que legisla la creación del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad tardó un año en ser utilizada, pues recién en el 2007 es que se publica el reglamento de esta ley, en la que consignaba como función principal de SINEACE en de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privada ofrezcan un servicio de calidad (SINEACE, 2016).

La calidad a nivel educativo se halla definida por la Ley General de Educación N.º 28044, en la que se establece como “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”. Entendida de esta manera la calidad, se puede suponer que es un esfuerzo continuo de las instituciones de nivel superior por cumplir en forma responsable con las exigencias propias para las que fueron creadas. En las instituciones educativas, resulta necesario enfatizar el vínculo entre pertinencia y calidad. A la exigencia académica de los programas, se añade la exigencia particular de su rol en la sociedad, por cuanto se trata de instituciones de formación integral (SINEACE, 2016).

Si actualmente en nuestro país se pretende cumplir con los planes de calidad del SINEACE, donde señala que es necesario e indispensable la aplicación de la tutoría en las IES, estas deben implementarse y sustentarse en serios diagnósticos y objetivos de gestión.

Para el Programa Nacional de Educación (PEN) 2001-2006, “el reto es lograr que los estudiantes culminen sus estudios en los tiempos previstos en los planes y programas de sus carreras” (como se cita en Arredondo, 2007, p. 52), es

así como relaciona tutoría con deserción de los estudiantes y la importancia de su aplicación; para el PEN 2001-2006, ya define la acción tutorial aplicando tutorías individuales y de grupo para mejorar el desempeño académico en estudiantes. Además, funciona para identificar aspectos relacionados a mejorar los índices de retención que, al igual que en nuestra realidad, la deserción es mayor en el primer semestre académico en todas las especialidades.

Dentro del Sistema Integrado de Gestión de la institución de formación profesional tecnológica, se solicita la aprobación al consejo nacional la creación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante, generando su plan piloto y elaboración de la directiva específica del servicio para su aplicación a nivel nacional. El año 2014, la institución de educación superior tecnológica pone a disposición de sus estudiantes un servicio de tutoría y orientación tendiente a lograr una progresiva autonomía individual y una integración social responsable, considerando a la culminación satisfactoria de los estudios y al ejercicio profesional competente como la principal vía de desarrollo humano y de ciudadanía responsable.

## **1.2. ANTECEDENTES**

En relación con el presente trabajo de investigación, se presentan los siguientes antecedentes relacionados con la importancia de brindar un servicio de tutoría a estudiantes de educación superior y alertar sobre las consecuencias que genera la deserción de un estudiante del sistema educativo, tanto en forma temporal, permanente o definitiva. Para ello, se presentan algunos estudios en torno a los temas en cuestión, que servirán como antecedentes para la presente investigación.

### **1.2.1. Antecedentes nacionales**

Cruz y Portocarrero (2017) sustenta que, desde la percepción de los estudiantes, existe una relación entre ambas variables planteadas, para los que recomienda crear la dirección de tutoría que integre las materias de psicología, sociología, materias culturales y artísticas, siempre con el monitoreo y seguimiento respectivo a los estudiantes; así mismo, indica la necesidad de implementar un programa de acompañamiento tutorial articulado a la oferta de la universidad y así potenciar el rendimiento integral de los estudiantes.

Vigil (2017) concluye que para la acción tutorial se debe considerar diversas actividades debidamente planificadas y sistematizadas, para ser desarrolladas a través de talleres, sesiones de aprendizaje y grupos de interaprendizaje que permitan mejorar el nivel de acción tutorial como una necesidad en su autorrealización personal y social.

Dentro del desarrollo de su estudio el autor establece la conceptualización e importancia con la tutoría tal cual se pretende demostrar bajo la experiencia desarrollada; en la cual se demuestra que la tutoría es una actividad que cumple el rol fundamental en el acompañamiento por medio del tutor, aportando el impulso hacia la autonomía, para buscar que el estudiante pueda lograr competencias de habilidades blandas que dirija sus acciones objetivas y para su desarrollo personal.

Chullen (2013) recomienda que es importante que se dedique atención individual a los alumnos que se identifiquen como de alto riesgo respecto a sus posibilidades de rezago o deserción. De igual forma, considera la asesoría de tipo grupal como mecanismo de transición, en tanto se alcanza un programa incluyente en el que con la participación de todos los profesores de carrera se logre brindar una

atención personalizada a todos los estudiantes. Esto supondrá la asignación de un número de horas determinado a la semana; se debe tener en cuenta; en función a sus conclusiones, proyecta que cada institución determine horas de tutoría que se consideren convenientes para los profesores de las distintas categorías y tiempos contratando personal según la necesidad e identificación de cada institución de formación.

Valdivia (2014), en su propuesta de seminario taller de educación tutorial, destaca que el estudiante universitario experimenta la transición de la secundaria a la universidad, lo que se relaciona con la adecuación a una nueva institución. Esta transición se produce, además, en un período concreto del desarrollo evolutivo: la adolescencia. Esta etapa vital se caracteriza por ser una etapa de cambios en distintos niveles (físico, cognitivo y social). En esta etapa los y las adolescentes, están en proceso de búsqueda de su propia identidad. También, incorporarse a la universidad significa, en la mayoría de las ocasiones, abandonar a la familia, residir en una nueva ciudad, tener un mayor nivel de independencia y autonomía, y cambiar el círculo social. Si ese tránsito no se realiza de manera adecuada, puede ocasionar ciertas crisis; entre ellas, la académica pudiendo dar lugar, incluso al abandono de los estudios. Considerando lo descrito por el autor, la tutoría es fundamental para reforzar en las diversas competencias del desarrollo de los estudiantes de educación superior.

Castañeda (2013) manifiesta en sus conclusiones que se debe tomar en cuenta los diferentes tipos de deserción como la temporal, parcial y definitiva, e identifica para cada caso en el que el factor predominante es el económico, además del vocacional y la metodología del curso. Sin embargo, también resalta la

importancia que significa el seguimiento a los estudiantes a través del servicio de tutoría y atención al cliente.

### **1.2.2. Antecedentes internacionales**

Suárez y Díaz (2015), en un artículo sobre estrés académico, deserción y estrategias de retención de estudiantes en la educación superior, expresan que un número significativo de países desarrollados han adoptado políticas públicas para implementar un sistema de acompañamiento y orientación académica y profesional. En la práctica educativa, el acompañamiento puede analizarse desde cuatro dimensiones diferentes y complementarias: social, psicopedagógica, política y educativa-cultural. Así mismo, los resultados del acompañamiento son de tres tipos, con temporalidades diferentes, nivel individual (resultados inmediatos de aprendizaje); nivel de estructura (eficacia escolar de mediano plazo); nivel de sociedad (resultados económicos y sociales de largo plazo).

Con respecto a las políticas públicas implementadas en otros países, en el Perú, no puede incidir directamente en las instituciones educativas debido a la autonomía universitaria, pero si se les puede evaluar en función a las disposiciones realizadas en el control de la deserción, sobre este tema se han incorporado de las condiciones mínimas de calidad, con mayor exigencia en el marco de acreditación en educación superior.

Romero et al. (2014) señalan que la tutoría comprende un conjunto sistematizado de acciones educativas de carácter académico y personal que brinda el tutor al alumno esto a través de un acompañamiento de tipo personal y académico a lo largo del periodo de formación, precisamente con ello recalca la importancia de la tutoría en la educación para la formación profesional, así mismo reconoce

que las funciones de los tutores y la forma en que se debe implementar el programa son de ayuda invaluable.

Por tanto, en relación a lo descrito, los autores señalan la importancia de la función tutorial a cargo de profesionales capacitados para que, con mecanismos y estrategias de entrevista, orientación y seguimiento; se afiance los aspectos cognitivos y afectivos relacionados al aprendizaje, a nivel personal en las atenciones especializadas, actividades extracurriculares con el objetivo de generar autonomía en su actuar y decisiones adecuadas que favorecen su crecimiento intelectual, emocional y social.

Dentro de la presente narrativa, podemos observar que, para los autores citados, se direcciona la implementación de un sistema de tutoría, no sólo en la parte académica sino para la formación integral como persona y parte del sistema educativo y social, con la finalidad de evitar el abandono de los estudiantes de los programas de educación superior.

Martínez et al. (2017) definen en su investigación a la tutoría, el tutor y al tutorado. El primer término, la tutoría, alude a las acciones para mejorar las condiciones de aprendizaje y el desarrollo de valores, actitudes y hábitos que contribuyan a la integración de la formación profesional y humana. El segundo término, el tutor, es definido como el profesional que realiza acciones como facilitar la integración del estudiante a la vida universitaria y le da a conocer la oferta de servicios de apoyo, canaliza al alumno con el experto correspondiente cuando las diversas problemáticas rebasan su capacidad de formación. Así mismo, ofrece orientación para reconocer sus características, mejorar sus hábitos de estudio y prevenir el fracaso académico. Por último, el tutorado es aquel estudiante integrante

de una comunidad educativa que se compromete a cumplir con un plan de trabajo en beneficio de su formación integral y futuro desempeño profesional.

Asimismo, dentro de la organización define tres tipos de tutoría. Esta puede ser individual, como la atención personalizada a un estudiante por parte del tutor; la grupal que se brinda atención a un grupo de estudiantes, cuya cifra podrá variar según la población a atender, esta estará también orientada a detectar los casos que requieran atención individualizada; entre pares, para esta se constituirán díadas en las que uno de los integrantes enseñará al otro a solucionar un problema, completar una tarea, aprender una estrategia, etcétera.

Para su aplicación, concibe tres etapas de la tutoría: la primera se debe realizar al inicio del bachillerato (tutoría de inducción); la segunda, durante el desarrollo de los posteriores semestres (tutoría de trayectoria); y la tercera, para concluir la etapa escolarizada (tutoría de egreso).

Para este estudio, la tutoría puede facilitar la adquisición de competencias transversales, que se rigen como uno de los pilares esenciales tanto para el desarrollo personal como para la futura empleabilidad de los egresados. Las mismas, son importantes y brindan un desarrollo completo en la formación. Si consideramos su proyecto de vida, podemos comprender que la adaptación a diversidad de contextos y adquisiciones de aprendizaje será con un adecuado dominio de las competencias transversales.

Pérez (2013) menciona que la tutoría se constituye como parte inherente de la función docente y está relacionada con la calidad educativa considerando que la medición de la satisfacción del estudiante está concebida como un indicador clave de la calidad de la universidad. Esto demuestra que el docente es el primer nexo de

la acción tutorial y esta no es aislada al proceso, sino parte de su función, y la satisfacción en los estudiantes es concebida como un indicador clave de la calidad en la educación superior.

Considerando lo descrito por los autores citados, consideramos la importancia de la implementación de la tutoría, pero esta no cubrirá las expectativas, sino se cuenta con el apoyo del primer nexo entre esta y el estudiante, que es el docente, o instructor que está en contacto directo con el estudiante; así mismo, se debe cubrir la satisfacción de este a través de la calidad del servicio brindado.

Brindar un servicio de calidad a estudiantes es un indicador de éxito y cumplimiento de metas institucionales. Las acciones como la tutoría y orientación a los estudiantes permiten encontrar indicadores para detectar a tiempo el abandono estudiantil, que es un fenómeno que cuenta con múltiples variables. Por esto, Zárate y Mantilla (2014) sostienen que, para comprender el fenómeno de la deserción estudiantil, es necesario considerar y relacionar diversos motivos. Si bien los resultados obtenidos, en el estudio de los autores, indican que las variables con carácter socioeconómico e influyen en mayor proporción al fenómeno de la deserción dentro del periodo analizado, sugieren que estas causas particulares no se manifiestan aisladamente. Estas razones se identifican y relacionan entre las variables agrupadas en cada uno de los determinantes que explican el fenómeno estudiado; todo esto presupone una dinámica multicultural de la problemática.

### **1.3. BASES TEÓRICAS**

En la formación de estudiantes con calidad del servicio, es indispensable formar integralmente; esto incluye no solamente impartir conocimiento, sino desarrollar habilidades como persona desde un punto de vista social, moral y personal en los diferentes objetivos de formación profesional asegurando determinado perfil del egresado. En ese sentido, es importante definir algunos conceptos importantes en torno a la sistematización de esta experiencia.

#### **1.3.1 Conceptualización de tutoría**

A efecto de esta sistematización y dentro del marco de las directivas de la institución en la que se realiza esta investigación, se define la tutoría como atenciones individuales y grupales y un conjunto de actividades llevadas a cabo durante y fuera de la jornada laboral académica. En ese sentido, Cano (2009) menciona:

La orientación y la tutoría universitaria deben abordar algo más que la atención a las dudas y a las consultas de los estudiantes y debe ser mucho más que una rutina habitual contemplada dentro del “horario de tutorías”. Por lo que se ha de concebir, como una actividad académica vinculada institucionalmente e integrada en la práctica docente de todo profesor o profesora, desde lo más próximo al alumnado y con una perspectiva multidimensional de su formación. (p. 183)

De acuerdo con lo sustentado, la tutoría implica no solo el abordaje por un profesional psicólogo; sino también considera la preparación para el reconocimiento ante la detección oportuna a fin de brindar asesorías orientativas que faciliten el lograr efectividad en el soporte de los casos estudiantiles. Para lograr

ello, es necesario desarrollar una serie de estrategias que faciliten la interacción de tres actores principales: estudiantes, docentes e institución.

Con relación a la valoración de la tutoría universitaria, Narro y Arredondo (2013) señalan que “la reciente revaloración de la cultura juvenil, y la necesidad de tratar a los estudiantes como jóvenes en la perspectiva de una educación integral, no únicamente en el plano cognitivo sino en todas sus dimensiones como persona” (p. 16). De aquí, proviene la importancia de incluir un programa tutorial que esté entrelazado a la formación académica.

En un centro de formación superior tecnológica, se considera importante implementar un Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante (STOE) involucrado en su sistema integrado de gestión, en su normativa sobre esta cuestión define las áreas de intervención del STOE; que contribuye al desarrollo integral de los aspectos personales y profesionales de los estudiantes. Estos son lo personal y social, relacionado con la salud física y mental, aspectos socioeconómicos, seguro contra accidentes; asimismo la vocacional - profesional, relacionado a la orientación vocacional- profesional, seguridad y salud en el trabajo. aprendizajes en empresa; también, en la parte ética-valorativa, desarrolla derechos y deberes de las personas, valores humanos, formación ciudadana; además en lo cultural - recreativa, actividades relacionadas a identidad cultural, actividades recreativas y actividades artísticas.

Según las áreas de intervención para el presente proceso de sistematización de experiencia, se incluirán a las que contribuyen a la mejora de las Competencias personales relacionadas a Autoestima, actuación autónoma, inteligencia emocional, capacidad de autocrítica y la disciplina en el accionar como persona. Asimismo, el

desarrollo de las competencias sociales relacionadas a progresar la habilidad de relacionarse bien con otros, capacidad de comunicación oral y escrita en el idioma propio, así como la habilidad de cooperar y trabajar en equipo, capacidad de liderazgo y resolución de conflictos.

Una iniciativa del Gobierno peruano, dentro del marco del Proyecto Educativo Nacional y la Ley General de Educación N.º 28044, fue crear el programa Beca 18 como un servicio que permite a escolares y egresados de educación secundaria estudiar una carrera en las mejores universidades, institutos o escuelas superiores del país con todos los gastos cubiertos por el Estado peruano. Así mismo, se aprueba el Plan del Sistema de Tutoría del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo para Instituciones de Educación Superior (2012) que define el enfoque de la tutoría:

La tutoría, en educación superior universitaria y tecnológica, tiene como objeto de atención a jóvenes y adultos con características específicas por haber superado varios estadios en su trayectoria, como: pruebas de ingreso a la educación superior, experiencias y vivencias laborales, sociales y emocionales, entre otras. Razón por la que, el enfoque del Sistema de Tutoría se nutre adicionalmente de fundamentos andragógicos que le dan sustento a la propuesta. (p. 40)

El sustento para este enfoque tiene ejes relacionados a madurez emocional y autorregulación acá desarrolla la capacidad para expresarse, tomando decisiones y asumiendo la responsabilidad de su actuación; además el pensamiento crítico donde desarrolla la capacidad de reflexión del estudiante para comprender su realidad y la de su mundo circundante y mundial; asimismo en la

autodeterminación, desarrolla la autonomía del estudiante para su realización personal y profesional, además el pensamiento innovador, influido por el desarrollo vertiginoso de investigaciones científicas y tecnológicas contemporáneas; por último el compromiso social, contribución al desarrollo regional y local para alcanzar mejores niveles de vida del país.

Por lo tanto, constituye un derecho incluir a todos los estudiantes para recibir una adecuada orientación acorde a un diagnóstico de la problemática presentada, tomando en cuenta sus necesidades e intereses durante su proceso de formación y esto es lo que corresponde a la acción tutorial que debe ser permanente y transversal. De esta manera, se asegura el éxito del proceso educativo previniendo el abandono de la formación profesional.

### **1.3.2. Deserción estudiantil de acuerdo con normativa del CFP**

Tinto (1989) analiza que abordar o definir la deserción universitaria es extremadamente compleja, ya que existe una gama de diferentes tipos de abandono; por lo tanto, las instituciones deben elegir con cuidado las definiciones que mejor se ajusten a sus intereses y metas. Por consiguiente, la deserción es la desvinculación de los estudiantes producida por diferentes motivos y se puede dar a través de un retiro formal o por el abandono del estudio.

Es importante identificar los motivos de deserción, ellos conforme a los propuestos por la institución como los que se definieron y se codificaron de la siguiente manera: R01 Económico, pérdida de trabajo del padre o apoderado; acumulación de deudas, el estudiante vive solo y no puede solventar el costo de su formación; R02 Salud, esta puede ser física o mental; R03 Fallecimiento; R04

Vocación, cambio de carrera, no le gusta la carrera o ingrese a otra institución de formación superior; R05 Disciplina, por suspensión por falta al reglamento interno; R06 Familiar, separación de padres de familia, fallecimiento de familiar; R07 Viaje, desplazamiento a otra región del país por motivos diversos; R08 Otros; R09 Nunca Asistió, este caso refiere a que el usuario matrícula en el semestre académico, pero sin motivo no asiste desde el primer día; R10 Abandono; R11 Servicio Militar; R12 Acumulación de Faltas, estas sobrepasan el límite de inasistencias dentro del curso o módulo formativo.

Para la presente sistematización, se tomarán en cuenta los diversos aspectos encontrados y aplicados con la finalidad de iniciar el proceso de mejora continua, dado que la experiencia a sistematizar comprende una línea de tiempo de tres años.

## **1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E IMPORTANCIA DE LA SISTEMATIZACIÓN**

### **1.4.1. Planteamiento del problema**

Por la presente, se plantea sistematizar la experiencia de implementación del servicio de tutoría y orientación al estudiante entre los años 2014 al 2017 en un Centro de Formación Profesional Tecnológica; en la actualidad cuenta con sedes a nivel nacional denominadas direcciones zonales (DZ) y de acuerdo con la dimensión territorial de cada zonal, estas cuentan con unidades de gestión denominadas Centros de Formación Profesional (CFP). Por lo tanto, la sistematización se desarrolla puntualmente en el CFP Chiclayo.

Existen diferentes y valiosas iniciativas, experiencias pedagógicas que de una u otra manera constituyen innovaciones en el contexto donde se desarrollan; sin embargo, estas no son muy conocidas lo que impide que sean poco aprovechadas por el sistema educativo. De allí, resulta imprescindible que los docentes sistematicen sus experiencias que generan cambios importantes en su entorno, dando solución a una problemática latente.

Considerando que los centros de formación profesional a nivel nacional tienen como objetivo la formación integral. En ese sentido, Almedina (2016) indica que la orientación y la acción tutorial es una herramienta que nos permite alcanzar la formación del estudiante universitario en la competencia personal, académica y profesional; también, manifiesta que la orientación tutorial está presente en todas las etapas educativas, desde la educación básica regular hasta la universitaria. Considera también que la tutoría debe ser un apoyo a la inmadurez del alumnado universitario, que, en muchos casos dentro de su desarrollo emocional, no ha

alcanzado la autonomía necesaria para desenvolverse de forma adecuada en la vida universitaria. Para nuestra realidad, se manifiesta en temas de deserción, ya que no se enfrenta de manera exitosa a los procedimientos y a la metodología utilizada por los docentes en este contexto.

La sistematización de esta experiencia se da bajo el contexto en el que el gobierno peruano en el año 2012 crea el programa Beca 18, a través del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC). Este financia estudios y mantención de becarios con la finalidad de contribuir a la equidad de la educación superior; por lo tanto, convoca a estudiantes de bajos recursos económicos que durante la educación secundaria obtuvieron un alto rendimiento, dentro de la acción de integralidad garantizar el acceso, la permanencia y conclusión de estudios. Por esto, convoca a todas las instituciones elegibles que albergaban sus becarios contar con un sistema de tutoría, con lineamientos y características planteadas por este programa.

Para el año 2013, el Centro de formación profesional tecnológica, empieza un plan piloto de Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante (STOE) con características acorde a la realidad de (DZ) Lima-Callao, para luego replicar en los diferentes CFP a nivel nacional, entre ellos en Chiclayo, buscando reforzar las competencias personales social, vocacional profesional, académica, ética valorativa, así como cultural recreativa, aportando a superar los diferentes problemas que tiene los estudiantes desde el primer al sexto semestre.

Un indicador medible importante, al aplicar el Servicio de Tutoría y Orientación es la evolución de la deserción estudiantil. Para el caso del CFP Chiclayo se referencia como punto de partida, la medición porcentual del período

2014 - I siendo este de 8.3% del total de estudiantes matriculados. El reto para todas las (DZ) a nivel nacional, fue mantener la deserción promedio de 5%, desde esta primera fase de implementación.

En ese sentido, Arrieta et al. (2009) considera diversos factores que influyen en la decisión de los estudiantes en la deserción. Estas están relacionadas a lo económico, problemas académicos, tendencia a desaprobación de asignaturas, con respecto a la institución de formación está lo relacionado a rigidez de los currículos y la falta de apoyo de la universidad. También, considera problemática de orden público como motivos laborales, enfermedad, necesidad de descansar, motivos familiares, dentro de lo social es el acoso sexual, maternidad, cumplimiento de expectativas de la carrera elegida, el temor a bajar el rendimiento académico, cambios de la residencia, género, falta de vocación, apoyo familiar, educación de los padres las condiciones de marginación y pobreza de los alumnos y sus familias, por lo mencionado en similitud a lo observado en el CFP Chiclayo se puede concluir que el fenómeno del abandono estudiantil se considera complejo y multivariado.

El reto de abordar la categoría deserción para nuestra institución de formación profesional tecnológica era formar una serie de motivos probables, propios a la realidad observable y reconocer las diversas subcategorías y poder manipular las que sean controlables; para esto, se propuso mantener el proceso de deserción en una línea constante hacia dentro del primer año en un 5% a nivel nacional.

Otro de los retos de la aplicación del Servicio de Tutoría y Orientación al estudiante es abordar temas de interés que permita contribuir al desarrollo integral; además de la formación académica, se debe considerar el desarrollo social y afectivo, esto como parte de la competencia personal social.

Perez (2013) afirma que una de las dimensiones de la tutoría es la personal donde se puede abordar necesidades relacionadas con problemas personales, emocionales, afectivos, etc., ya que estas afectan el desarrollo integral del estudiante. No se trata de que el tutor se convierta en un terapeuta del estudiante, sino de que sirva como apoyo y guía en su desarrollo personal con el asesoramiento y apoyo de profesionales que asigne la universidad. Para esta categoría, se identificó situaciones a tratar, como el hostigamiento sexual en el ámbito educativo, seguro contra accidentes, código de ética y conducta, formación práctica en empresa, prevención y promoción de la salud mental: ansiedad, suicidio, estrés, *bullying*, etc. A partir de esta contextualización, surgen las siguientes preguntas:

Pregunta general:

- ¿Cómo se desarrolló la experiencia en la implementación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante en un Centro de Formación Profesional de Chiclayo?

Preguntas específicas:

- ¿Cómo se realizaron los procesos de gestión educativa en la implementación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante CFP de Chiclayo?
- ¿Cómo se realizó el proceso de implementación y aplicación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante para la reducción de la deserción estudiantil de los estudiantes de un CFP de Chiclayo?
- ¿Cómo se ejecutó el proceso de implementación y aplicación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante para la mejora de las competencias personal social de los estudiantes de un CFP de Chiclayo?

### **1.4.2 Importancia de la sistematización**

Sistematizar el Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante, implementado como experiencia, implica describir y explicar la importancia de los abordajes en las diferentes problemáticas presentadas durante el proceso de formación profesional desde una óptica, teórica, práctica especializada cuya meta es contribuir al desarrollo integral en los estudiantes para afrontar las exigencias del empleador, medio social y calidad educativa.

Los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de esta experiencia exitosa, llevada a cabo entre julio del 2014 a julio del 2017, contribuirán a mejorar la práctica con relación a la tutoría, y la disminución de la deserción estudiantil desde los parámetros e indicadores institucionales además de contribuir a desarrollar capacidades y competencias personales y sociales de los estudiantes.

También, el estudio de esta sistematización de experiencia es de importancia porque permitirá identificar los conocimientos acerca de las estrategias, técnicas y acciones aplicadas en los estudiantes del primer al sexto semestre desde que se determinó la necesidad del servicio tutorial hasta el informe de cierre del servicio; así mismo nos permitirá comprender diferentes acciones de la tutoría, el desenvolvimiento estudiantil en relación a sus competencias metódicas, personal y social, lo cual guiará a aquellas personas interesadas en continuar estudiando otros problemas relativos a este tema.

En forma práctica permitirá comprender el fenómeno denominado deserción estudiantil y las diferentes estrategias utilizadas para orientar a los estudiantes involucrados a desistir de ello, logrando su control y reducción significativa. Las conclusiones a las que se arribe podrían permitir delinear lineamientos que permitan

aplicar el uso de estrategias en forma acertada, para mejorar el trabajo tutorial en los centros de formación profesional técnica y universitaria.

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo general**

Describir la experiencia de implementación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante en la población estudiantil de un Centro de Formación Profesional (CFP) de Chiclayo.

### **2.1. Objetivos específicos**

Detallar los procesos de gestión educativa en la implementación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante CFP de Chiclayo.

Describir el proceso de implementación y aplicación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante para la reducción de la deserción estudiantil de los estudiantes de un CFP de Chiclayo.

Describir el proceso de implementación y aplicación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante para la mejora de las competencias personal social de los estudiantes de un CFP de Chiclayo.

### **III. DESARROLLO DEL ESTUDIO**

#### **3. 1. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

##### **3.1.1. Tipo y diseño de la investigación**

Por tratarse de una Sistematización de Experiencias, el diseño de este estudio es de nivel descriptivo y está enmarcado dentro del enfoque cualitativo. Por ello, se considera que describir cómo se implementó el Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante y su contribución con la mejora de los objetivos planteados en el Centro de Formación Profesional de Chiclayo y considerar las lecciones aprendidas en ese proceso tiene vital importancia y será útil para ser replicado en contextos educativos similares.

##### **3.1.2. Secuencia y procedimiento de ejecución de la sistematización**

###### **3.1.2.1 Secuencia**

Para la secuencia utilizada en el proceso, se aplicará lo establecido en la unidad 3, “Cómo desarrollar la sistematización”, contemplado en el manual de la UNESCO (2016), *Sistematización de experiencias educativas innovadora*. Este determina la estructura del diseño de investigación y este consiste en seguir los siguientes pasos:

###### **a. Reconstrucción y ordenamiento del proceso de la experiencia**

Durante este proceso se da el acercamiento a los hechos vividos durante la experiencia. Es la reconstrucción del paso a paso de las actividades realizadas es por esto que ejercicio de sistematización comienza con la reconstrucción y ordenamiento de las acciones realizadas a lo largo del recorrido. Para el proceso de la reconstrucción se recomienda seguir dos pasos, el primero es una descripción o

mirada ordenada de la experiencia (es una fotografía general. Se realiza una breve descripción de la experiencia que se ha decidido sistematizar); y, el segundo la recuperación del desarrollo del proceso (en este paso se incluyen los diversos puntos de vista de los diferentes actores de la experiencia)

Este primer momento nos permite ordenar secuencialmente la experiencia a sistematizar, considerando preguntas guías como las siguientes: ¿dónde y cuándo se realizó?, ¿qué actores participaron?, ¿con qué objetivos?, ¿qué resultados se obtuvieron?, de forma que la narración se organiza desde el inicio y desarrollo de la experiencia, indicando todas las actividades programadas y ejecutadas. Además, se señala por qué se realizó de esa manera.

#### **b. Análisis e interpretación de la experiencia**

Después de realizado el primer momento, se necesita la comprensión de por qué se desarrolló la experiencia, a fin de recalcar los cambios ejecutados durante la misma, considerando los factores favorecedores que dará como consecuencia una mejora, donde la articulación de actores y/o áreas involucradas podrá potenciar los aprendizajes y lecciones aprendidas, contestando las siguientes interrogantes: ¿Qué efectos ha generado en los estudiantes?, ¿qué mejoras produjo la experiencia?, ¿qué lecciones aprendidas se obtuvieron gracias al desarrollo de la experiencia?

Realizada la comprensión de la experiencia, acudimos a la reflexión compartida, esto requiere descubrir si existe una proyección de transformación, o apenas es una mejora aislada. En el mejor de los casos, se busca encontrar una articulación con las metas del Plan Institucional y los objetivos educativos estratégicos. Se valorará

la coherencia con las políticas de mejoramiento y será el momento de potenciar la experiencia a partir del conocimiento y comprensión alcanzados con la sistematización.

### **c. Socialización de la experiencia sistematizada**

Es lo más enriquecedor de la sistematización, dado que compartir y socializar los logros alcanzados podrá servir de modelo para mejoras próximas de acuerdo en el área donde se ha desarrollado la experiencia, permitiendo nuevos aprendizajes y estrategias a aplicar. En este momento, se podría utilizar las siguientes interrogantes: ¿Para qué queremos compartir?, ¿a qué audiencia se quiere comunicar la experiencia?, ¿qué recursos se necesitan?

### **3.1.2.2. Procedimiento**

Para la descripción en el proceso de implementación y gestión del STOE se contempló las etapas descritas en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Etapas de la implementación*

<b>Servicio</b>	<b>Etapas</b>
	Planeamiento (planificación de acciones)
Implementación del Servicio de Tutoría y Orientación del estudiante	Hacer (implementación de lo planificado)
	Actuar (corregir lo revisado)
	Verificar (revisar lo implementado)

### **3.1.2.3. Análisis documental**

Para describir los diversos acontecimientos presentados dentro de la línea de tiempo de la experiencia, se emplearon diversos formatos, para los cuales facilitó describir los diversos acontecimientos, acciones, estrategias utilizadas, es decir, la recopilación y análisis documentos como el plan de tutoría, actas, formatos de atención, derivación, acción tutorial y diversas fuentes de información, las cuales fueron utilizados para elaborar un informe final de cumplimiento de lo planificado.

Peña (2022) rescata la importancia de un adecuado análisis de la información, destacando que los beneficios son diversas dentro del proceso de investigación en una temática determinada o preestablecida, esto orientado en su mayor parte al enriquecimiento intelectual del individuo que realiza la revisión documental, así como aquellos receptores de ese producto, ya que este está redactado en forma directa con los elementos resaltados como importantes en un texto, que en su forma original siempre es más extenso. Por lo tanto, dentro de una sistematización los resultados de todo análisis se manifiestan en una versión sintética, que destaca las ideas más relevantes.

Las fuentes de información más importantes se presentan en la tabla 2, las cuales se detallan en anexos.

**Tabla 2***Fuentes de la Información*

ACCIÓN	FUENTE
Planificación	Plan de Tutoría semestral
Ejecución	Formato 1: datos del estudiante
	Formato 2: ficha de entrevista, seguimiento y coordinación
	Formato 3: tutoría grupal
	Formato 4: registro de asistencia a eventos
	Formato 5: retiro de estudios académicos
	Formato 6: hoja de derivación del instructor al tutor
Resultados	Informe de tutoría semestral

**3.1.2.4. Consideraciones éticas**

Para el levantamiento de información, se acude a los diversos documentos de recolección de datos, como los planes de tutoría (2014-II, 2015-I, 2015-II, 2016-I, 2016-II, 2017-I) e informes finales de tutoría de los mismos periodos. Como evidencia, se obtuvo el resumen de las diversas acciones realizadas en las categorías de estudio de la sistematización planteadas sin mención de nombres que permitan identificar a los participantes. Para procesar los datos obtenidos, se utilizaron diversos documentos y formatos, especialmente el plan de tutoría e informe final

de cada semestre. La sistematización se limitará en levantar información y las lecciones aprendidas estrictamente relacionada con los aspectos vinculados a la deserción, y la competencia personal social, así como correos electrónicos, memorándums internos, convenios interinstitucionales; en los cuales se garantiza la confidencialidad de datos, estos se guardarán en un archivo digital con clave, que será únicamente de conocimiento de los investigadores.

## **3.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

### **3.2.1. Descripción de la experiencia de los procesos de gestión educativa en la implementación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante CFP de Chiclayo**

#### **3.2.1.1. Reconocimiento y ordenamiento del proceso de la experiencia**

El Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante (STOE) tiene como partida de nacimiento un documento institucional interno de carácter nacional de fecha 24 de mayo del 2013, dirigido al director nacional de la institución de Formación Profesional Tecnológica (CFPT), el cual transcribe el acuerdo de consejo nacional N.º 040-2013 – CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE TUTORÍA Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE. Con voto aprobatorio del total de los integrantes de la mesa de consejeros miembros de la gestión asistentes, en los siguientes puntos:

- Aprobar la creación e implementación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante (STOE), que tiene por objetivo “reducir los casos de deserción y consolidar el desarrollo de competencias metódicas, competencias

personales y sociales en los programas de formación profesional”. De igual manera, se planteó el lugar del STOE dentro del organigrama nacional, definiendo una coordinación nacional con dependencia de la gerencia académica del centro de formación profesional tecnológica, lo que está inmerso en la red de coordinadores zonales, supervisados por la instancia nacional, además del control de las direcciones zonales. Se planteó, también, unidades de servicio especializado zonales: servicio de psicología, asistencia social, asistencia académica, y servicio de seguridad y salud en el trabajo. El proceso operativo considera al instructor como el primer responsable de la función de tutoría y orientación de los grupos de aprendizaje a su cargo.

- Aprobar la aplicación de un proyecto piloto del STOE en la dirección zonal Lima Callao, considerando una carga experimental de un tutor por cada mil alumnos a partir del segundo semestre del año 2013 para someterse a evaluación en diciembre de ese año. Concluida la experiencia piloto, se implementaron procedimientos a seguir para cada área y aplicación nacional, comprometiendo a todas las direcciones zonales, dando como resultado la primera normativa del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante, el cual es el punto de partida en la aplicación formal como parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Para la prueba piloto, fue necesario la asignación de personal responsable de las acciones propias del servicio; por lo tanto, fue necesario definir funciones de planificación, aplicación, control y retroalimentación, considerándose de la siguiente manera:

- **Coordinador nacional:** es responsable de la supervisión nacional del desarrollo de las tutorías a través de las acciones de seguimiento para el control y cumplimiento de los indicadores definidos, informes y visitas presenciales.
- **Coordinador zonal:** Es el responsable de la elaboración del plan de tutoría, coordina con el jefe de Centro de Formación Profesional para proveer, suministrar, equipar y facilitar las condiciones necesarias para el desarrollo de las tutorías.
- **Tutor estudiantil:** profesional responsable de la atención al estudiante, ya sea derivado por el instructor o que se acerque por iniciativa propia además de realizar actividades transversales de: seminarios, fórums, talleres, a los estudiantes de manera grupal, para reforzar los temas enmarcados en cada una de las áreas de intervención del servicio e igualmente para afianzar las competencias metódicas, personales y sociales de los estudiantes. El tutor de ser necesario, si el caso requiere de una atención especializada, se realiza la derivación inmediata al equipo correspondiente según la problemática presentada.

Estas funciones son descritas dentro del documento de gestión propio del STOE, además de definir diversas acciones, que permita realizar un primer plan de tutoría, propio del CFP Chiclayo.

#### **A. Planeamiento**

La aplicación nacional del STOE se convierte en prioridad desde el año 2013; por lo tanto, pasada la etapa de periodo de prueba, se inicia con la planificación para replicar en los diferentes centros a nivel nacional. Es en esta etapa, se solicita a las

diversas direcciones zonales asignar a un responsable en cada CFP, que se le denominará coordinador zonal y empezar con el proceso de inducción y capacitación para la aplicación en cada ámbito y realidad a nivel nacional. Con fecha 30 de junio del 2014, se asigna en el CFP Chiclayo al coordinador de tutoría. Esta asignación es el punto de partida para el proceso de capacitación de coordinadores en el denominado primer taller de tutoría que se realizó del 14 al 16 de julio del 2014.

El taller tuvo los siguientes objetivos: promover e incentivar la integración y los compromisos profesionales en los participantes; interpretar y comprender la directiva de tutoría para una adecuada implementación; compartir experiencias y la resolución de problemas, con el equipo de tutoría de la dirección zonal Lima-Callao; formular el “Plan de Tutoría”, para la aplicación de la normativa nacional en cada una de las sedes de las direcciones zonales a nivel nacional.

Realizado el primer taller de tutoría, se inicia el proceso de implementación del servicio en el CFP Chiclayo, para el periodo 2014-II, con inicio de clases el 21 de julio del 2014. Teniendo disponible una normativa del STOE, se inicia la gestión de actividades propias, desde la selección y contratación de tutores, así como contar con un área física de atención y proyección de actividades.

Se procedió a la contratación de 11 tutores, profesionales del área de Psicología, psicopedagogía con experiencia mínima de 3 años en el desempeño profesional, así como el involucramiento del capellán asignado por la diócesis de Chiclayo para la labor social.

Para la atención en un área física del CFP Chiclayo, se asignó un ambiente de 30 m<sup>2</sup>, el cual se adecuó tres espacios de atención, además de otro local de 10

m<sup>2</sup> para tutorías individuales y disposición del auditorio institucional para realización de tutorías grupales. Se habilitó mobiliario, equipos audiovisuales y de escritorio, así como materiales diversos a utilizar.

Teniendo a los tutores y un espacio propio de reuniones y planificación se procedió a brindar la inducción en manejo de documento de gestión del STOE, así como la programación de actividades y plasmarlo en el primer plan de tutoría a nivel del CFP Chiclayo, además de considerar la importancia del servicio para el control de la deserción estudiantil. Estas acciones fueron aprobadas por el director zonal y jefe de centro el 08 de agosto del año 2014.

La primera acción de importancia dentro de la etapa de planificación era involucrar a los instructores del área académica; por este motivo, se realiza la primera charla; sustentando que son el nexo principal entre el tutor y el tutorado, se expone el primer plan de tutoría, así como los formatos de derivación según la necesidad, siempre considerando el evitar la deserción estudiantil.

Toda acción del equipo de tutoría (coordinador y tutores) están bajo la supervisión del jefe de centro de formación profesional (encargado de las acciones académicas) y el director zonal responsable de la aprobación del plan de acción tutorial. Para mantener los lineamientos y objetivos nacionales del STOE, se realizaban informes a la coordinación nacional de tutoría.

Según la experiencia profesional los tutores asumen roles y actividades en el Servicio de Asistencia Académica, Servicio de Asistencia Psicológica y Servicio de Asistencia Social.

## **B. Hacer**

El inicio de las actividades del STOE fue el 08 de agosto del 2014, considerando su primera aplicación, se realiza un diagnóstico, luego de una experiencia previa durante el acompañamiento a becarios del programa Beca 18, considerando el siguiente proceso:

- Difusión sobre los alcances del servicio a tutores estudiantiles, sensibilización e importancia de cumplimiento de los objetivos, control de la deserción en forma cuantitativa y abordaje de las competencias personal social como variables cualitativas.
- Análisis de base de datos existente según el sistema de información del CFP Chiclayo con respecto a la deserción del semestre 2014-I y elaboración de plan de tutoría.
- Reuniones con instructores como proceso de sensibilización e inducción de los formatos de derivación y diferentes actividades programadas con temáticas como responsabilidad en la formación profesional en el área social.
- Charla con estudiantes del primer semestre Estudios Generales: “Técnicas de aprendizaje”.
- Participación con reunión de padres de familia y estudiantes del primer semestre.
- Tutorías individuales con alumnos derivados por instructores sobre ansiedad, control de impulsos, conflictos familiares, hábitos de estudio y rendimiento académico. Las tutorías individuales se realizaron por

derivación de instructores, visitas a talleres de las diferentes especialidades y por iniciativa de los aprendices.

- Tutorías grupales para apoyar a estudiantes en el ingreso de sus cursos virtuales, principal problemática observada en la desaprobación semestral de los estudiantes; también, se dieron charlas grupales para la detección de diferentes problemáticas, como alcoholismo, drogadicción, características de salud mental de pacientes psiquiátricos, atención a padres de familia, responsabilidad para el caso de inasistencias y orientación a través de protocolos físicos para justificaciones. Con relación a orientación vocacional, se realizaron pasantías con diferentes charlas y talleres prácticos, y aplicación del cuestionario de empleabilidad.
- Actividades de proyección, como la incorporación de estudiantes al Seguro Integral de Salud (SIS), apoyo para consulta médica, visita a hospitales y proyecciones sociales.

### **3.2.1.2. Análisis e interpretación de la experiencia**

#### **A. Actuar**

Finalizada la primera etapa del periodo 2014- II y habiendo cumplido con el plan de tutoría semestral, se realizó un análisis documental de los diversos formatos y se procedió a analizar los resultados en el primer informe final de semestre, dando como resultado el cumplimiento de las metas programadas; entre ellas, la ejecución de 1261 atenciones a aprendices entre tutoría individuales, visitas a talleres, seguimiento con instructores y 328 tutorías grupales de diversos temas a aprendices.

Este primer informe logra detectar los diferentes casos atendidos, según motivo y por área de intervención, estando entre estos los del área académica: casos derivados por inasistencias, tardanzas, dificultades en hábitos de estudio, organización de tiempo y habilidades sociales. Así mismo, se logró el contacto e interés de padres de familias que con anterioridad no eran atendidos por especialistas. Se brindaron tutorías grupales con los temas de ética y valores para una actitud positiva, toma de decisiones, confianza en sí mismo, habilidades sociales, estrategias para buscar un empleo, entre otros, de acuerdo con la necesidad del caso. Además, se realizaron coordinaciones según lo indicado en temas de salud, en lo económico y el apoyo en alimentación.

Dentro del proceso de mejora continua, la coordinación nacional de tutoría con el respaldo de la gerencia académica realizó un análisis de necesidades, entre ellas, la búsqueda de un respaldo para capacitación a coordinadores y tutores a nivel nacional, se realizaron convenios con instituciones especializadas como Fundación Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo (ANAR); y Asociación Ferreycorp, institución que tiene un área dedicada a mejoramiento de habilidades blandas y empleabilidad.

## **B. Verificar**

Finalizado el primer año de implementación del servicio, se buscó nuevas propuestas y se programó la primera capacitación con la Asociación Ferreycorp el 23 de julio del 2015 y del 12 al 16 de octubre del 2015 el taller con Fundación ANAR. Cabe mencionar que cada taller en último día de cierre tuvo como objetivo compartir experiencias y plantear mejoras para el próximo plan de tutoría; por lo tanto, de esa fecha se estableció una reunión anual en la ciudad de Lima, todos los

coordinadores zonales de tutoría y tutores de jornada completa las diversas zonales, como parte del presupuesto zonal y nacional.

### **C. Dificultades abordadas**

Dentro del proceso de mejora continua era indispensable la identificación de necesidades a abordar con la finalidad de posicionar el STOE con los diversos actores (tutor, tutorado e instructor) esto con la supervisión de coordinadores y directivos de la institución, dentro del proceso de gestión pedagógica se lograron identificar tres dificultades eje, que fueron necesarios abordarlas como la contratación de personal idóneo como tutor, asignación de estudiantes por cada tutor, adecuación, asignación de ambientes para las tutorías grupales y especializadas, las cuales se presentan a continuación:

La primera dificultad fue la contratación de personal idóneo que se ajuste a las áreas planteadas dentro de la directiva establecida por la institución, es decir la característica del puesto, las exigencias necesarias y las expectativas de los candidatos. Se estableció para la selección del personal, un examen único a nivel nacional; luego de este proceso, una evaluación en manejo de informática, la entrevista con directivos y coordinador del STOE.

La organización de personal se designó después del proceso de inducción a los profesionales seleccionados considerando que se tenía que definir responsables de áreas (clínica, académica, social y seguridad y salud ocupacional) según el manual de organización de funciones (MOF). Para la línea de tiempo planteada, fue difícil conseguir personal con estas características considerando que aún existían

escasos profesionales en el área de psicología y psicopedagogía con experiencia en este proceso.

La segunda dificultad en el proceso fue que se estableció a nivel institucional asignar a cada tutor estudiantil mil estudiantes para una jornada de 48 horas y/o 500 estudiantes a un tutor de jornada parcial; después del primer año y con un proceso de posicionamiento constante, esta proporción resultó insuficiente para la adecuada atención a los tutorados, en consecuencia, dentro de la ficha de entrevista con el estudiante (Formato 2) se podía apreciar expresiones como: “la tutora no siempre está con nosotros porque tiene muchos casos y muchas veces acudimos a tutoría pero está ocupada”, “la tutora no tiene mucho tiempo para ayudarnos”, “en nuestras horas libres vamos a tutoría pero siempre están ocupadas” (2016), Esto también se pudo apreciar dentro del Formato 6 (hoja de derivación del instructor al tutor) “Muchas veces es difícil encontrar a las tutoras, ya que están dando charlas o como son jornada parcial, no están en la institución” (diciembre, 2015); estos temas fueron comunicados y abordados a nivel nacional, dentro de las jornadas realizadas de manera anual con la coordinación nacional de tutoría y los responsables de la gerencia académica para ser superados estableciendo nuevos planteamientos según las necesidades propias de la dinámica del STOE.

La tercera dificultad en este proceso fue la planta física asignada al STOE, para la atención a los estudiantes después del primer año de aplicación fue insuficiente, no se contaba con ambientes exclusivos para las tutorías grupales, considerando que en cada plan de tutoría semestral se trazaron metas según los temas identificados. En los informes individuales por tutor dentro del área de

mejoras; los tutores manifiestan acciones como: “se debe tener un ambiente por tutor para el desarrollo de tutorías grupales”, “los instructores de las diversas especialidades se incomodan al solicitar su ambiente o taller dentro de momentos libres, ya que estos son usados para su preparación de clase o adecuación de equipos para su próxima actividad” (diciembre, 2015).

Esta dificultad de decisión local fue abordada asignando horarios por tutor en ambientes donde se realiza la parte tecnológica y según horario en plataforma local no estaban ocupados. En estudiantes del primer semestre se estableció una hora “libre” por día dentro de su horario semanal, con la finalidad que el tutor pueda abordar temas diversos, así como las tutorías grupales, considerando que estas no eran mayores a 45 minutos.

### **3.2.1.3. Socialización de la experiencia sistematizada**

Este proceso de sistematización de la experiencia nos permitió reflexionar sobre el procedimiento de implementación de una unidad de gestión dentro de la institución de formación profesional tecnológica en sus procesos de planeamiento, Organización, ejecución y gestión de mejora continua, identificando, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; de acuerdo con la realidad de cada institución metas, objetivos, recursos disponibles para la misión y visión de la organización.

### **3.2.2. Descripción el proceso de implementación y aplicación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante para la reducción de la deserción estudiantil de los estudiantes de un CFP de Chiclayo**

#### **3.2.2.1. Reconocimiento y ordenamiento del proceso de la experiencia**

En el proceso de reducción de la deserción en el ámbito de la formación profesional, es importante destacar diversos momentos, actores y acciones que fueron evolucionando de acuerdo con las necesidades del periodo de tiempo desde julio del año 2014 al mes de agosto del año 2017.

Dentro de toda acción de abordaje, lo importante es contar con un plan de acción tutorial; para este fin, se identificó a estudiantes en riesgo de deserción, a través de visita de los tutores estudiantiles a las diversos ambientes, como aulas tecnológicas, talleres, laboratorios; con esta acción, los instructores percibieron la importancia de reportar alguna problemática presentada durante el proceso de enseñanza aprendizaje además de situaciones probables que no puedan abordar como los problemas personales estudiante en riesgo de deserción; incluso, los estudiantes logran identificar al tutor, lo que les permitió interrelacionarse.

Los instructores y el equipo de tutoría, luego de la identificación de los casos de riesgo de deserción, procedieron a derivar las áreas especializadas respectivas, como la académica, clínica, social para proceder al abordaje individual, grupal y realizar el respectivo seguimiento.

#### **3.2.2.2 Análisis e interpretación de la experiencia**

En el histórico del CFP, antes del inicio de la sistematización (febrero-julio del año 2014), con respecto a la experiencia sobre deserción, se tenía una cifra del

8.3 % del total de estudiantes matriculados en 15 especialidades, durante seis semestres de estudios. Hasta este periodo, no se tenía un proceso de identificación de motivos de deserción, tampoco acciones posibles para evitar la misma.

#### **A. Logros**

En el periodo 2014-II, durante la primera etapa del proceso de implementación del STOE, producto de la interacción con las diversas especialidades, se derivaron al área 379 casos, con posibles riesgos, de igual manera se atendieron 1261 tutorías individuales, sobre diversos temas además se brindaron 328 tutorías grupales en aulas y espacios según la cantidad de participantes.

En el periodo 2014-II, se inició la descripción de motivos de retiro, donde el porcentaje de deserción fue del 5.96 % del total de matriculados que representa 241 de 4041 estudiantes, lo que implicó una disminución con respecto al periodo anterior. Para este caso, se presentaron motivos de retiro reportados como R01, R02, R03, R04, R07, R09, R10 y R12; con mayor incidencia del R10 con 31 %, R09 con 30 %, R01 con 23 %, del total de estudiantes con abandono de estudios; otro indicador tomado en cuenta es el porcentaje de abandono por semestre de estudios, siendo los tres primeros semestres los de mayor incidencia.

En el periodo 2015-I, se matricularon 4162 estudiantes, distribuidos en 20 especialidades de seis semestres cada una; ya con una primera experiencia de aplicación se pudo estandarizar algunos procesos de intervención como las derivaciones que se reportaron 337; es en este momento, en el que los aprendices acuden de manera voluntaria al servicio dando lugar a 842 tutorías individuales con atención en temas como responsabilidad en la asistencia, cumplimiento de asignaciones académicas, problemas personales, académicos y conductuales; 78

tutorías grupales y talleres, relacionados al reglamento interno, manejo de estrés, seguro contra accidentes, seguro integral de salud, alcoholismo y drogadicción, entre otros.

La deserción en este periodo fue del 6.1 % del total de estudiantes matriculados con motivos del R01 al R12; siendo el de mayor incidencia el R10 con 41.5 %, el R01 con 24, 6 %, del número de reportados por abandono; de igual manera, se siguió presentando mayor incidencia en los tres primeros semestres.

En el periodo 2015-II, se matricularon 4337 estudiantes, distribuidos en 19 especialidades de seis semestres cada una; con un servicio ya encaminado en el posicionamiento entre los instructores se reportó 669 derivaciones 707 tutorías individuales con problemáticas similares al semestre anterior, pero incrementándose temáticas como el control de impulsos y vocación profesional; 127 tutorías grupales y talleres, ya estandarizados según semestre anterior. Es acá donde se cree indispensable colocar como objetivo realizar una base de estudiantes para continuar con el seguimiento de estudiantes en el semestre y el posterior.

La deserción en este periodo fue del 5.46 % del total de estudiantes matriculados, en motivos del R01, R02, R04, R06, R07, R08, R09, R10 Y R12. En cuanto al abandono por semestre, este se logró disminuir en los tres primeros semestres, pero siempre es en este momento cuando hay mayor grado.

En el periodo 2016-I, se matricularon 4687 estudiantes, distribuidos en 22 especialidades de seis semestres cada una; dentro de acciones estandarizadas, se reportaron 804 derivaciones 1100 tutorías individuales, 267 tutorías grupales y talleres, se declaró en seguimiento 385 estudiantes. La deserción en este periodo fue del 5.16 % del total de estudiantes matriculados, no se presentaron casos de

R03, con mayor porcentaje en R01 con 23.9 %, R10 con 21.9 % y R09 con 16.1 % del total de estudiantes retirados.

En el periodo 2016-II, se matricularon 4537 estudiantes, distribuidos en 22 especialidades de seis semestres cada una; dentro de acciones estandarizadas se reportaron 704 derivaciones 932 tutorías individuales, 154 tutorías grupales y talleres, se implementó charlas para padres de familia el cual se atendieron 303, de igual manera por casos de incremento de retiros por salud en el semestre anterior, se logró contar con aliados estratégicos como Farmaindustria, el cual brindó 10 charlas sobre temas diversos, DEVIDA, para casos de adicciones y APROPO sobre paternidad responsable. La deserción en este periodo fue el 4.48 % del total de estudiantes matriculados, no se presentaron casos de R011, con mayor porcentaje en R01 con 24.88 %, R02 con 16.1 % y R09 con 16.1 % del total de estudiantes retirados.

En el periodo 2017-I, se matricularon 4977 estudiantes, distribuidos en 22 especialidades de seis semestres cada una; dentro de acciones estandarizadas se reportaron 784 derivaciones 961 tutorías individuales, 203 tutorías grupales y talleres, se continuó con charlas para padres de familia con 424 atenciones. La deserción en este periodo fue del 5.38 % del total de estudiantes matriculados, no se presentaron casos de R011, con mayor porcentaje en R01 con 19.03 %, R09 con 27.61 % y se incrementó un nuevo motivo de deserción que es el R13, Damnificado; debido a las inundaciones por El Niño Costero 2017 que tuvieron una duración de tres meses.

## **B. Dificultades**

Dentro de la labor de retención de estudiantes se presentaron dos dificultades a superar, la primera es lograr la interacción entre instructor y tutor y en segundo lugar acciones para lograr localizar los estudiantes en riesgo.

La primera dificultad fue establecer el vínculo de acción entre el tutor y el instructor, considerando que dentro de todas las especialidades o carreras descritas se contaba en promedio con 123 instructores de jornada completa y 70 de jornada parcial, profesionales de carreras diversas, concepciones y expectativas sobre la formación profesional. Cabe resaltar que el primer reto fue identificar los motivos de deserción y según los primeros resultados apuntaban a los que mostraron mayor incidencia o porcentaje.

Se realizó la presentación de tutores asignados a cada área y se estableció el plan de trabajo por cada familia ocupacional, considerando en prioridad la derivación oportuna para evitar el proceso de deserción. La interacción entre tutor e instructor, generaba diversas reacciones por ambos actores tanto positivas como negativas, destacando que el principal objetivo fue la detección oportuna.

Se identificaron reacciones como las indicadas en el informe final individual por tutor (2015), como: “los instructores no concientizan que deben derivar oportunamente a estudiantes en riesgo”, “falta de apoyo por parte de los docentes, ya que no comprenden o desconocen las funciones de tutoría”; de igual forma en los Formato 6 se podía visualizar comentarios de instructores de descontento en cuanto al proceso del STOE como: “el apoyo en la justificación de inasistencia de los estudiantes por la tutora a pesar que son derivados siguen incumpliendo, por lo tanto ya se deben retirar del semestre” , “algún colega

interpreta que esta área es una alcahuetería de estudiantes irresponsables, y que piensan que los tutores quieren pasar por encima de ellos” (2015). Es por esto que fue necesario la identificación de instructores líderes que apoyen a la integración entre el tutor y el servicio de tutoría.

El reto de la coordinación y directivos fue lograr la integración gradual de los actores involucrados de manera operativa, por ello se realizaban reuniones periódicas con todo el personal de instrucción en el auditorio institucional, explicando diversas problemáticas de los estudiantes como, abandono familiar, sospecha de ansiedad y depresión, casos con diagnóstico de salud mental severa con medicación y tratamiento externo, así mismo, otros estudiantes sin medicación, esto fue generando la concientización de poder reportar a los tutorados, permitiendo integrarlos a las tutorías grupales y como consecuencia la retención estudiantil esperada.

La segunda dificultad era localizar a los estudiantes que realizaban abandono de estudio y poder realizar el seguimiento antes de reportarlo como R10; para el periodo del 2014 al 2017, la etapa de digitalización de datos personales no tenía la importancia fundamental como el que da después de la pandemia del COVID, esto acompañado que los estudiantes pueden cambiar de operador móvil con gran facilidad y con otro número; se acudía a contacto de familiares, estudiantes de su mismo semestre y se finaliza con una visita domiciliaria que por lo general si no eran de la zona de Chiclayo ya habían cambiado de domicilio.

Según lo redactado en su informe final individual por tutor se manifestaba lo siguiente: “la dificultad más frecuente es poder ubicar a los estudiantes cuando no actualizan sus números de teléfono o los cambian” (2016). Por lo tanto, se

estableció en coordinación con los instructores, la obligatoriedad del llenado del Formato 1 (ficha del estudiante), que al inicio del proceso se realizaba solamente a los tutorados durante su abordaje por derivación de instructor, o por abordaje durante una tutoría individual.

### **3.2.2.3. Socialización de la experiencia sistematizada**

Para abordar el indicador de deserción en las instituciones de educación superior, es necesario no solo tomar el indicador académico, se ha verificado que todos los actores cumplen un papel primordial, en primer lugar, los instructores, los estudiantes, los tutores y el personal administrativo. Es necesario, también, levantar información sobre los probables casos de retiro y sobre todo la prevención.

En la presente sistematización, se pretende compartir la experiencia en el abordaje para disminuir el abandono de estudiantes, iniciando desde la conceptualización e identificación de los motivos de retiro según la dinámica institucional, así como estandarizar un procedimiento de abordaje que inicia desde la derivación de los instructores, identificación de los estudiantes al tutor como profesional de apoyo en las diversas problemáticas que pueda presentar; el posicionamiento del STOE en las diversas áreas de intervención como, académica, clínica y social; identificación de temas guía para desarrollo de tutorías individuales, grupales, talleres así como abordaje a padres de familia.

Se puede observar que el proceso de deserción disminuyó de manera progresiva desde el mes de julio del año 2014 hasta el mes de diciembre del año 2016. En los resultados del año 2017, se puede observar un aumento en la deserción debido a el fenómeno climatológico del Niño Costero, pero esto también demuestra que se tiene completamente identificado los motivos de riesgo.

Esta sistematización se realiza con la finalidad de poder servir de guía para la implementación desde este tipo de STOE, no sólo abordando desde la parte académica, sino las diversas problemáticas propias del desarrollo humano, considerando a los estudiantes como un ser biopsicosocial. Los recursos necesarios para esta experiencia, es contar con un plan de acción tutorial, utilizar fichas de identificación y derivación, así como medir los resultados a través del Informe final. Este proceso cumple el ciclo de mejora continua como parte de gestión de la institución.

### **3.2.3. Descripción del proceso de implementación y aplicación de la competencia personal social del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante CFP de Chiclayo**

#### **3.2.3.1. Reconocimiento y ordenamiento del proceso de la experiencia**

Para la realización de las diversas acciones planificadas por cada semestre, considerando el número de tutores contratados (según normativa institucional: 500 estudiantes, por cada tutor de jornada parcial), los turnos de estudio, el número de estudiantes matriculados, se estableció un orden para asumir las distintas familias ocupacionales, (denominación a la agrupación de carrera profesionales relacionadas o afines según planta física), las cuales estaban integradas de la siguiente manera:

- **Estudios Generales:** Conformada por todos los estudiantes del primer semestre de todas las especialidades.
- **Familia Ocupacional Mixta:** Abarcaba los estudiantes de las carreras de Administración Industrial, Agroindustria, Confeccionista de Prendas de Vestir.
- **Familia Ocupacional Automotriz:** Constituido por los estudiantes de las carreras de Mecánica Automotriz, Mecatrónica Automotriz y Mecánica de Maquinaria Agrícola.
- **Familia Ocupacional Electrotecnia Industrial:** Conformada por los estudiantes de las carreras de Electrotecnia Industrial, Electrónico Industrial, Mecatrónica Industrial, Controlista de Máquinas y Procesos Industriales. Electricidad Industrial, Mecánica de Refrigeración y Aire Acondicionado.

- **Familia ETI (Escuela de tecnologías de la información):** Con las carreras de diseño gráfico digital, soporte y mantenimiento de equipos de computación, ingeniería de software.
- **Familia Metal Mecánica:** Abarcaba las carreras de Mecánica de Producción, Mecánica de Mantenimiento, Mecánica de Construcciones Metálicas.

Los actores involucrados, en los abordajes y desarrollo de la competencia personal social, fueron los estudiantes, instructores, padres de familia, coordinador del Servicio de Tutoría y tutores estudiantiles.

Se inició las acciones de labor tutorial, con la presentación de los tutores estudiantiles, a los instructores de cada Familia Ocupacional, informando los objetivos y acciones del STOE, la importancia que representaba una derivación oportuna para evitar deserción estudiantil; así como los formatos necesarios para reportar temas o problemáticas observadas en los estudiantes, las mismas, que el tutor asumiría en tutorías individuales y grupales durante cada semestre.

### **3.2.3.2. Área de intervención del proceso de la experiencia**

Dentro de las acciones realizadas por el STOE, se ejecutó la visita de manera permanentes los diversos talleres, aulas y laboratorios, esto permitió detectar casos diversos a través de la observación, así como, la apertura de los instructores para derivar estudiantes con dificultades en la parte académica y emocional, de esta manera se planificó abordar a los estudiantes en riesgo mediante un protocolo para las tutorías individuales y grupales.

#### **3.2.3.2.1. Acciones para la tutoría individual**

- El instructor deriva al estudiante de manera directa al STOE y el tutor aborda la dificultad.
- Para el caso del estudiante reportado y no acuda al STOE, el tutor verifica el contacto para su ubicación vía telefónica.
- Para el caso de no ser ubicado, se realiza visita a la siguiente clase conforme a horario brindado en plataforma institucional, entrevista con otros instructores de diferentes asignaturas y también solicitud de contacto a sus compañeros.
- Si persistía el no poder ubicar al estudiante reportado, se acudía a una visita domiciliaria sobre todo si se trataba de alguna identificación por dificultad emocional.

#### **3.2.3.2.2. Acciones para la tutoría grupal**

- Los instructores reportan de manera directa alguna temática recurrente que implica el buen desempeño en la acción de instrucción, el tutor aborda el caso programando la respectiva acción tutorial, según la disponibilidad de estudiantes, ambientes o recursos necesarios para este fin.
- El número de tutorías grupales está de acuerdo con la evolución del grupo, esta es evaluada por el tutor especialista o la opinión del instructor que reporta. Se consideró que cada sesión tenía una duración de 45 min y cumplía con el esquema establecido en la normatividad, citada en los anexos.
- Si durante las tutorías individuales, se lograba identificar casos que los estudiantes reportan como una problemática del grupo; se procedió a

entrevistar al instructor, solicitar autorización para el abordaje y continuar con el procedimiento respectivo.

- Para el caso, el tutor estudiantil, observa durante sus visitas a aulas, talleres y laboratorios y se encuentra coincidencias en dos o más familias ocupacionales, se programan diversas tutorías grupales y se coloca dentro del plan de tutoría integral.

De acuerdo con las tutorías individuales, grupales, abordajes diversos, el equipo de tutoría de manera periódica durante el semestre académico se reunía para continuar o redireccionar el plan de tutorial, según la diversidad temática que se podía comprobar, siempre dentro de los lineamientos de la normatividad institucional. De acuerdo con lo descrito se optó por tratar temas como:

## **A. Salud física y mental**

### **A.1. Abordaje de problemas de salud dentro de la institución**

Cuando se reportaban problemas de salud durante la formación académica en la sede institucional, se procedía a la evacuación de estudiantes al área de bienestar social, donde se encontraba personal de atención rápida, formada por profesionales de salud, en medicina y enfermería. Se establecieron las siguientes acciones:

- Se elaboraron charlas informativas sobre el servicio de bienestar social para estudiantes, entre estos la atención primaria para casos de accidentes, primeros auxilios y problemas de salud.
- Para el caso que los estudiantes evacuados al área de bienestar social cuyo caso no se encontraba dentro de una atención primaria, se dieron 02 casos, el primero, para el caso de un accidente dentro de taller, aula o laboratorio, este se evacuaba de manera inmediata a una clínica afiliada al seguro contra

accidentes cubierto por una aseguradora a nivel nacional; para el segundo caso, tratándose de un malestar de salud orgánico, se procedía a evacuar según el caso a emergencia de EsSalud si el estudiante era usuario o a cualquier centro de salud correspondiente al MINSA.

- Para casos de estudiantes que no contaban con régimen de EsSalud o Seguro Integral de Salud (SIS); se procedió a una campaña de inscripción a través de charlas informativas e incluso personal del MINSA, llegaron a realizar esa labor. Considerando que para la línea de tiempo descrita el SIS no era de alcance masivo.
- El contar con profesionales de la salud, dentro del área de bienestar social, como parte de la aseguradora de alcance nacional, se pudo continuar con motivos diversos como, mala alimentación, desorden alimenticio, estrés, etc.; los cuales se utilizó para futuros ejes temáticos del STOE.

## **A.2. Abordaje ante detección de consumo de drogas y/o alcohol**

La tutoría individual permitió detectar estudiantes con dificultades de drogadicción donde se desarrolló el siguiente plan de seguimiento:

- Entrevista al estudiante.
- Citación con los padres y/o apoderados.
- Comunicación a los instructores.
- Contacto con el especialista del Programa DEVIDA.
- Charlas de prevención contra el consumo de alcohol y drogas.
- Seguimiento de casos detectados a través de la presentación semanal al servicio de tutoría, una tarjeta que indicaba que continuaban el tratamiento no solo el estudiante sino también la familia.

El trabajo en conjunto generó que realmente los padres o apoderados acompañen el tratamiento de sus hijos o familiares, a fin de que puedan continuar el mismo, con compromisos hasta la finalización exitosa de su carrera. Estos logros alcanzados llenaron de gran satisfacción al servicio, ya que, al involucramiento de tutores, instructores se logró detectar diversos casos en las diferentes carreras y semestres, teniendo como consecuencia superar la dependencia a esta problemática.

### **A.3. Abordaje ante embarazos adolescentes**

Ante este tema se realizaron las siguientes acciones:

- Se diseñaron charlas y talleres a todos los semestres y especialidades, dirigido a estudiantes varones y mujeres en tres sesiones: ante un embarazo ¿a quién acudir?, consecuencias sobre el embarazo adolescente a nivel físico y psicológico, responsabilidad ante esta nueva etapa.
- Se brindaron talleres especializados con el apoyo del Colegio de Obstetricia, apoyo a programa de población (APROPO), donde profesionales del área de la salud, con la finalidad de generar conciencia y responsabilidad, ante la prevención de embarazo en adolescentes y jóvenes.
- Para estudiantes que se detectaron con temas de embarazo, se diseñaron charlas en tres sesiones: embarazados los dos, consecuencias emocionales, ¿estoy listo? paternidad responsable; con la finalidad de asumir con su pareja emocional este nuevo reto de ser padres de familia.

### **A.4. Derivaciones externas**

La normatividad institucional, sobre el STOE, los profesionales y especialistas pueden detectar y abordar casos diversos en especial los relacionados a lo emocional, pero no se podía realizar el tratamiento especializado requerido, es

por ello que los casos se derivaban a instituciones especializadas para brindar terapia en psiquiatría, endocrinología, cardiología, entre otros; a este proceso se denomina derivaciones externas, sin embargo, se mantenía vínculo para el seguimiento.

Realizada una detección para una posible derivación externa, se estableció un cronograma de diversas charlas con especialistas en temas como: conociendo los trastornos mentales, las hormonas y la adolescencia, alimentación balanceada.

Para contar con especialistas, fue necesario formar alianzas con diversas instituciones especializadas, esto permitió conocer diversos programas de apoyo, tanto estatales como privados que buscan cumplir con su compromiso de responsabilidad social.

Las principales instituciones que brindaron apoyo y se denominaron aliados estratégicos, fueron las siguientes:

- MINSA con su Programa DEVIDA
- MINSA con la afiliación al SIS
- MINSA con los análisis de laboratorio
- MINSA con su programa de salud mental
- Colegio de Obstetras del Perú
- Farmaindustria
- APROPO

#### **A.5. Abordajes en el área de psicología**

Los abordajes psicológicos se realizaron en temas detectados como, baja autoestima; maltrato psicológico; falta de adaptación, dificultad en sus relaciones interpersonales; problemas familiares, violencia familiar, machismo, ansiedad,

depresión, falta de control de impulsos, vulnerabilidad emocional, problemas de consumo de drogas y alcohol y dificultades en el aprendizaje.

Para los casos detectados o derivados por problemas psicológicos se realizó un primer abordaje relacionado a una posible presunción diagnóstica, con acciones como:

- Evaluación por el especialista del área psicológica a través de la aplicación de las pruebas: Test de Personalidad de Machover, Inventario Clínico Multiaxial de Millon y Test de Raven. Según los resultados obtenidos, se procedía a realizar la atención tutorial, así como las recomendaciones y citación para su seguimiento.
- Es importante destacar que para los casos de posibles trastornos mentales detectados fue necesario involucrar a padres o apoderados, con la finalidad de brindar las pautas al interior del entorno familiar. Si se consideraba indicio de una presunción diagnóstica, estas inmediatamente eran trabajadas de manera externa y posterior seguimiento.
- Una estrategia que permitió muchos casos de detección de problemáticas fue la designación de un delegado de aula, este reportó incidencias y mantenía contacto constante con los instructores, coordinador de cada familia ocupacional, tutor académico y tutor estudiantil.

#### **A.6. Abordaje ante un caso de autoestima**

Para los casos con problemas de autoestima, se desarrollaron las siguientes acciones:

- Se ejecutaron tres sesiones individuales: orientación en mi yo, escalera de autoestima, técnicas para mejorar mi amor propio.

- Se desarrolló una tutoría grupal con el tema, si yo estoy bien, todo está bien.
- Se mantenía en seguimiento tutorial con los instructores, en su asistencia a través de la supervisión individual.

#### **A.7. Abordaje ante un caso de ansiedad**

Para casos de ansiedad y el estrés, se observó que estos se generaban para casos como exámenes parciales, finales, exposiciones, trabajos finales, desarrollo de proyecto de innovación y sustentación; para ello, se realizaron las siguientes acciones:

- Realización de tres sesiones individuales con orientación en fortalecimiento de la autoestima, técnicas para autocontrol de ansiedad, técnicas expositivas y/o de desarrollo de exámenes.
- Una tutoría grupal con el tema reconociendo mi ansiedad, estrategias para mejorar, la cuál era coordinada con algún instructor académico.
- Se realizaba el seguimiento tutorial con los instructores, en su asistencia a través de la supervisión individual.

#### **A.8. Abordaje ante un caso de episodios depresivos**

En los abordajes de depresión adolescente, se ejecutaron las siguientes acciones:

- Se realizaron tres sesiones individuales ¿dónde estoy?, consecuencias de la depresión, técnicas para mejorar mi amor propio.
- Se ejecutó una tutoría grupal con el tema somos el bienestar que queremos.
- Se realizaba en seguimiento tutorial con los instructores, en su asistencia a través de la supervisión individual.

Para cada caso detectado o derivado, se establecía una previa entrevista y evaluación, todo se realizó bajo seguimiento y trabajo articulado con el instructor, padre de familia y/o apoderado.

### **B. Aspectos socioeconómicos**

A nivel de la institución se logró identificar muchos casos con dificultades económicas, sobre todo con aquellos estudiantes que su residencia se encontraba en los diferentes distritos alejados de la región Lambayeque, de igual manera, varios estudiantes que cursaban semestres de formación práctica en empresa no podían solventar el costo de movilidad hacia sus empresas de prácticas, por ello, se implementó un abordaje para problemáticas socioeconómicas.

- Dentro de la institución se logró conseguir cupos para alimentación, brindados por el concesionario del comedor estudiantil. Los beneficiados llenaban su ficha socioeconómica, se revisaban los horarios académicos, revisión de notas del semestre anterior, lugar de origen, entre otros.
- A través del STOE y el área seguimiento a empresas (profesionales especialistas en visitar todas las empresas y estudiantes practicantes para verificar el cumplimiento plan estratégico de aprendizaje), se identificaba empresas que brindan apoyo voluntario a estudiantes con dificultades, en especial en su desplazamiento y alimentación.
- También se ubicaron empresas aportantes (empresas de producción con aportaciones según el número de trabajadores en planilla), que voluntariamente puedan generar patrocinio a estudiantes con bajos recursos que realicen sus prácticas profesionales en la especialidad relacionado al rubro de esta.

### **C. Orientación vocacional-profesional**

El servicio detectó que un gran porcentaje de deserción estaba centrado en la no adecuada orientación vocacional; para ello, se realizó:

- Evaluación a través del cuestionario de orientación vocacional propio de la institución: Test Proyectivo de Machover, Test Caracterológico de Gaston Berger y el Test de Hábitos de Estudio CASM 85, ambos para determinar su interés de vocación y personalidad.
- Para los estudiantes del primer semestre, se estableciera un cronograma de pasantía (visita especialidades diversas) donde instructores especialistas, explican in situ el contenido curricular, beneficios de cada especialidad en especial en que empresa se pueden desempeñar.
- Se explicó que durante el primer semestre (estudios generales), pueden realizar su cambio de especialidad, considerando la familia ocupacional a la que pertenecen, según su ingreso en admisión. Se presentaron casos de estudiantes que eligieron una determinada especialidad, por influencia de sus padres o apoderados, por lo tanto, fue necesario también citar a estos y explicar la importancia de la vocación profesional para su futuro desempeño.

### **D. Área Social**

Estaba dirigida por un capellán, a través de su orientación, permitió aportar considerablemente al proceso de mejora de los jóvenes. Dentro del aporte del área se desarrollaron:

- Dos charlas con instructores en temas: forma a tu estudiante como a tu hijo, los estudiantes de hoy; los mismos temas que permitieron seguir

contribuyendo a la apertura por parte de los instructores para las diversas derivaciones abordadas.

- Brindaba el soporte espiritual, muy importante durante el desarrollo profesional académico con diferentes charlas, visitas a instructores y acercamiento a los jóvenes con el servicio.
- Se desarrollaron charlas sobre temas, como cultura financiera, adaptación a la educación superior, responsabilidad en mi actuar, entre otros.

### **D.1. Retiros espirituales**

Dado múltiples detecciones de las mismas problemáticas se trabajaron:

- Dos jornadas espirituales, una para todos los estudiantes voluntarios y otra para padres y/o apoderados en el Santuario Nuestra Señora de la Paz
- Se diseñaron escuelas para padres con los temas: resiliencia familiar, empatizando juntos, supervisión símbolo de amor, fortaleciendo la responsabilidad, conocer a nuestros hijos a través de la comunicación no verbal.

Fue muy importante considerar que ello brindó que tanto los estudiantes como los padres de familia, fortalezcan su espiritualidad y mejora en su interrelación con su hijos y entorno, esto era manifestado por los participantes dentro de sus atenciones tutoriales.

### **E. Proyecciones sociales**

Incentivar a los estudiantes a concientizar, sensibilizar y compartir a través del trabajo en equipo, valores, interacción e interrelación social con todas las

personas involucradas en cada actividad programada, con la finalidad que el impacto positivo genere en ellos consolidar su formación integral.

### **E.1 Hogar Gladys**

Consecuencia del acompañamiento ante un caso de violencia familiar se logró identificar una institución de apoyo social que brindaba soporte a mujeres adultas, jóvenes y niños en riesgo de maltrato. Una estudiante que se albergó, logrando mejorar su valoración personal, interacción con los demás, fortalecer su autoestima, compartir sus experiencias, conocer sus realidades y valorar sus fortalezas. Gracias a la visita, a la estudiante, se pudo identificar las carencias de esta institución, por lo cual se desarrolló una campaña de apoyo.

Se realizó las siguientes acciones:

- Identificación del lugar, visita y entrevista con la encargada del Hogar Gladys.
- Asistencia con un grupo de estudiantes delegados para conocer el hogar, las problemáticas y realidades que enfrentan.
- Difusión a través de charlas “Situaciones de alerta, Hablemos del maltrato” a los estudiantes a nivel institucional.
- Con los estudiantes delegados se diseñó la actividad “Donar”, donde se recaudó víveres no perecibles y prendas de vestir.

Esta actividad generó que los estudiantes reconozcan las características de violencia, como actuar y lugares como el hogar Gladys donde podrían acudir si se presentara ello.

## **E.2. Apoyo por fenómeno de el Niño**

Dado el fenómeno de el Niño en febrero del año 2017 y siendo nuestra población estudiantil en su mayoría de distritos, centros poblados y caseríos alejados dentro del área rural de la región Lambayeque, estos son los mayormente afectados por las precipitaciones pluviales y el aislamiento por inundaciones; dado el evento de lluvias se organizó entre los estudiantes, instructores y administrativos, realizar una actividad solidaria estructurada de la siguiente manera:

- Identificación de los jóvenes matriculados con vivienda afectada en el distrito de Mórrope.
- Se realizó llamada telefónica, que nos permitió ubicar a quienes eran damnificados, para el apoyo respectivo.
- Se sensibilizó con la campaña ayúdanos a ayudar, permitió recaudar con los estudiantes, instructores, personal administrativo; gran cantidad de víveres, útiles de limpieza, que serían utilizados para su distribución.
- A través de la especialidad de panificación Industrial, los instructores de diversas especialidades elaboraron productos para poder ser llevados a las zonas afectadas y donar a los estudiantes afectados.
- Se citó a los estudiantes afectados en una Institución Educativa de la localidad, el comité representativo de la institución realizó la entrega de lo recaudado y elaborado.

Esta proyección generó a toda la familia institucional, conocer de cerca cada caso, mejorar la empatía y valorar el gesto de humanidad.

## **E.3. Clínica San Juan de Dios**

Se desarrolló siguiendo el procedimiento que se describe a continuación:

- Visita de coordinación entre el Servicio de Tutoría y la Clínica San Juan de Dios.
- Difusión de la proyección a toda la institución, por familias ocupacionales.
- Reunión con los coordinadores de las familias ocupacionales.
- Recepción de lista de niños hospitalizados para la búsqueda de padrinos para la donación de un juguete, la lista se publicó en cada familia ocupacional conforme la división, participaron estudiantes e instructores.
- Donación y armado de canastas de utensilios de higiene por parte de los estudiantes becarios.
- Donación de panetones por parte de instructores, personal administrativo, realización de la leche chocolatada y compra de ropa para la entrega por el Servicio de Tutoría.
- Visita del Servicio de Tutoría, instructores y una delegación de estudiantes para la visita a la clínica.
- Coordinación de movilidad por parte de la institución para la actividad programada.

La realización del evento permitió conocer la realidad de todos los ambientes de la clínica y visualizar la experiencia de duras batallas, celebraciones de grandes avances de cada rehabilitación de salud de los niños hospitalizados y tratamiento ambulatorio, dado que ellos lograron rescatar a través de un ensayo en el curso de comunicación, su experiencia en la visita a la clínica y exponer el mismo a sus compañeros. Sin duda esta experiencia enriqueció la calidad humana de nuestros estudiantes.

## **F. Actividades recreativas y artísticas**

Dentro de las actividades en esta área se establecieron tres actividades:

### **F.1. Campeonato deportivo**

El Servicio de Tutoría buscaba que los estudiantes logran identificación institucional, de manera que se organizó un campeonato deportivo, era impresionante ver cómo jóvenes de diferentes distritos se apersonaron con su equipo y entusiasmo para el campeonato, para ello se solicitó el apoyo de instructores para el arbitraje. La premiación del mismo debía realizarse con una actividad que consolidaba aún mayores interrelaciones, planificando de esta manera la primera gincana.

### **F.2. Gincana**

Este evento se ejecutó como bienvenida a todos los jóvenes del primer semestre lo cual generó gran expectativa, incluso ellos mismos empezaron a organizarse a través de la confección de polos conforme la designación de los colores por grupos. Los equipos de cada grupo cooperó en la elaboración de diferentes juegos como: los glotones, quién más sabe, el salto en sacos, quién sabe la canción, el bailetón, trabajo en equipo todos estos juegos se desarrollaron durante un sábado por la mañana, integrando a todos los alumnos del primer semestre de todas las especialidades y contando con el notable apoyo de los diferentes instructores, quienes cumplían el rol de tutores académicos, a fin de que los jóvenes logren tener identificación con algún instructor y puedan ser derivados de manera oportuna frente a diferentes detecciones de problemáticas. Después de haberse generado exitosamente el desarrollo de la gincana se estableció de manera

oficial como la actividad de bienvenida para todos los estudiantes del primer semestre académico denominado estudios generales.

### **F.3. Festival de talentos**

Los estudiantes seguían siendo nuestra mayor inspiración para continuar en búsqueda de actividades que permitiera integrarse, interactuar, empatizar; por lo que se realizó el contacto con diversos estudiantes talentosos a nivel zonal a través de una campaña de inscripción abierta para todos, para la realización del primer festival de talentos, iniciándose como primera etapa con un casting que generó expectativa a cada uno de los jóvenes participantes, sintiendo ellos el halago de participar y representar a sus diferentes especialidades. En una segunda etapa la presentación oficial de los diversos talentos con los que presentaron: baile de caporales, danzas folklóricas, interpretación de canciones, creación de raps, mino, se consolidó una banda que interpretó diversas melodías, recital de poemas, fonomímicos, entre otros; el evento se desarrolló en el auditorio de la institución el mismo que contó con la aprobación del director zonal, el jefe de centro y el coordinador de tutoría, ello brindaba la imagen de apoyo constante para el desarrollo personal social de cada uno de los estudiantes, por el éxito logrado en este evento se estableció que sea integrado dentro de cada plan de trabajo semestral.

## **A. Logros**

A través de las jornadas espirituales y escuelas de padres a las diferentes especialidades se logró acercamiento y compromiso con los padres de familia, lo cual generó visitas al STOE para conocer el rendimiento académico, orientaciones en temas emocionales y de salud mental sobre todo con las presunciones diagnósticas derivadas externamente a través del seguimiento.

Las alianzas estratégicas aportaron un mejor abordaje tutorial a nivel grupal, las mismas que fueron un portal para el acercamiento individual al servicio por iniciativa de los estudiantes, lo que permitió la identificación con el tutor; las diversas instituciones aliadas iniciaron derivaciones con áreas de salud especializada como psiquiatría, obstetricia, laboratorio entre otros.

Un gran soporte se dio por los tutores a cargo de las áreas de intervención académico y psicológico, dado que manejaban aplicación, evaluación de pruebas psicológicas y entrevistas que ayudaban a una mejor detección, asesoría y acompañamiento. Ante los seguimientos se logró recuperar estudiantes en riesgo de deserción en quienes mantenían alquiler de habitación, por sus dificultades en su proceso de adaptación, para ello se realizaron diversas actividades como el festival de talentos, gincana como lo indica lo registrado en el Formato 2 de entrevista al estudiante, en marzo 2015, donde una estudiante después de trabajar el seguimiento por autoestima, realizó un baile típico de huaylas, dada su ciudad natal, manifestando que gracias a ese baile mejoraron sus relaciones interpersonales con sus compañeros.

Otro caso también registrado en el Formato 2 de entrevista al estudiante, en noviembre 2014, un joven decide retornar a Jaén y no culminar su semestre, el

abordaje telefónico y la atención presencial generaron un replantear las decisiones, se conoce que hoy el egresado cuenta con un taller en el área de mecánica.

### **B. Dificultades**

Un gran reto fue trabajar la falta de comunicación de los estudiantes, que, a través de las visitas a sus aulas, talleres, laboratorios, la realización de talleres y/o charlas a través de las tutorías grupales y el apoyo de los delegados se logró establecer una adecuada interacción y confianza, para poder realizar un adecuado abordaje a las diferentes casuísticas.

En un inicio las derivaciones por parte de los Instructores estuvieron centradas en las inasistencias continuas, después de las reuniones con el encargado del área social, los directivos en la exposición de las diversas casuísticas, a su vez la participación de las capacitaciones pedagógicas de los instructores, con pautas de identificación ante casos, se logró exponer y concientizar las derivaciones por diversas problemáticas.

Durante el dictado de talleres y/o charlas al ser repetitivas en semestre, solía perderse el dinamismo en el tutor, lo que se trabajó para ello, fue el variar y actualizar los temas con diversidad de dinámicas.

#### **3.2.3.3 Socialización de la experiencia sistematizada**

Este proceso de sistematización de la experiencia nos permite considerar la identificación de diversas problemáticas de los jóvenes estudiantes, capacitación en la identificación de casos a los instructores y actores involucrados, alternativas en los procedimientos de abordaje. El respaldo de aliados estratégicos que enriquece las alternativas de solución, estrategias de aplicación ante una posible deserción, y el gran valor del rol en el acompañamiento y seguimiento tutorial del tutor.

#### IV. CONCLUSIONES

- La implementación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante, como toda unidad de gestión al interior de un centro de formación profesional tecnológica, necesariamente debe cumplir con el ciclo de mejora continua y su procedimiento como el planificar, hacer, verificar y actuar. Para la sistematización de esta experiencia, se inició a nivel regional con un plan de tutoría, la realización de actividades programadas, el informe de cierre de semestre; esto permitió proyectar un control en la deserción estudiantil y el involucramiento de los estudiantes en diversas acciones para su formación en la competencia personal social.
- En la gestión de la implementación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante, se necesita integrar a los diversos actores, desde la decisión funcional de la creación como unidad de gestión, así como la planificación de acciones, implementación de lo planificado, corregir lo revisado y revisar lo implementado como parte de la mejora continua institucional. En esta sistematización, se describe que el proceso de gestión es complementemente dinámico; por esto, se acuden a reuniones periódicas de capacitación a coordinadores y tutores estudiantiles con la finalidad de exponer sus experiencias en su realidad territorial, así como la necesidad de acudir a aliados estratégicos especializados en abordaje y realizar seguimiento en temas relacionados a problemas comunes de los estudiantes a nivel nacional.
- La deserción estudiantil de una institución de educación superior tecnológica tiene diversas aristas; por lo tanto, para generar una tendencia a la reducción es necesario identificar los diversos motivos que ocasiona esta

decisión por parte de los estudiantes. En esta sistematización, se pudo observar que para cada semestre se adecuaron hasta 13 motivos en la línea de tiempo establecida y permitió la realización de diversas actividades que aportaron a la disminución de la deserción estudiantil.

- La aplicación del Servicio de Tutoría y Orientación al Estudiante, en una institución de formación profesional tecnológica, no solo implica abordar actividades relacionadas a la parte académica, sino también proyectar una formación integral en lo profesional, personal, social y emocional, que permita el desarrollo de competencias necesarias para la interacción en su desempeño, como parte del proceso productivo nacional. En esta sistematización, se describe abordajes relacionados a salud física y mental de los tutorados y padres de familia, así como actividades programas en temas socioeconómicos, orientación vocacional-profesional, actividades recreativas y artísticas; para cada caso, se ejecutó tutorías individuales, grupales y el apoyo de instituciones, como aliados estratégicos a nivel regional.

## V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que, para mejorar el proceso de implementación del STOE, es necesario contar con profesionales completamente involucrados en el proceso de mejora continua, pues realizar actividades reiterativas ocasionará que los actores pierdan la dinámica en las derivaciones y los tutorados no acudan al servicio. A partir de esta sistematización, se propone contratación de especialistas, actividades para seguimiento, abordaje de situaciones diversas detectadas a los estudiantes para identificar motivos diversos para prevenir la deserción estudiantil del proceso de formación profesional.
- Se recomienda que, para fortalecer la gestión en la implementación del STOE, se necesita contar con diversas alianzas estratégicas, con instituciones especializadas que permitan realizar diversas acciones en el abordaje, las derivaciones internas y externas especializadas que faciliten mantener un proceso de renovación constante.
- Se recomienda evaluar de manera constante los casos de deserción; estos son diversos; si fuera necesario diversificar los motivos y eliminar los que probablemente fueron superados, reconociendo que el sistema educativo en la formación profesional se dinamiza de manera constante, más si se pretende estar a la vanguardia de los cambios tecnológicos.
- Se recomienda que, para abordar temas relacionados a la competencia personal social, es necesario dinamizar las actividades, si bien se puede reconocer procedimientos en el abordaje de temas determinados; estos no pueden ser reiterativos en líneas de tiempo diversas, ya que el proceso educativo es netamente dinámico.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almedina, M. (2016). Evaluación de la orientación y la tutoría en la facultad de ciencias de la educación de la universidad de Córdoba. *Educatio Siglo XXI*, 34(1), 93-112. doi: <https://doi.org/10.6018/j/253231>
- Arrieta, K., Díaz, A. y Vergara, C. (2009). Deserción estudiantil en un programa de odontología de una universidad pública en la ciudad de Cartagena años 2000-2006. *Duazary*, 6(2), 89-94. doi: <https://doi.org/10.21676/2389783X.673>
- Arredondo, J. (2007). *La Tutoría a estudiantes de economía en la Universidad de Sonora* [Tesis de Doctorado, Universidad Durango Santander, Hermosillo-México]. <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2008/jdal/>
- Cano, R. (2009). *Tutoría universitaria y aprendizaje por competencias ¿Cómo lograrlo?* [Archivo PDF]. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-TutoriaUniversitariaYAprendizajePorCompetencias-2956810%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-TutoriaUniversitariaYAprendizajePorCompetencias-2956810%20(1).pdf)
- Castañeda, R. (2013). *Factores asociados a la deserción de estudiantes universitarios*. [Tesis de Doctorado, Universidad de San Martín de Porres, Lima-Perú]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1172/castaneda\\_crs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1172/castaneda_crs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chullen, F. (2013). *Las Tutorías y el desarrollo de habilidades para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes de medicina* [Tesis de Maestría, Universidad de Piura]. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDEP\\_70fa22f376b1955af679df6950e271ad/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDEP_70fa22f376b1955af679df6950e271ad/Details)
- Ley N.º 28740 de 2006. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. 23 de mayo de 2006. D.O. 10 de julio de 2007 N.º 348782.

Ley N.º 28044 de 2003. Ley General de Educación. 28 de julio de 2003. D.O. 29 de julio de 2003 N° 8437.

Cruz, L., Portocarrero, D. (2017). *Tutoría universitaria y rendimiento académico de los alumnos de ciencias sociales de la Universidad Nacional Federico Villarreal*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima-Perú].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5897/Cruz\\_CL-Portocarrero\\_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5897/Cruz_CL-Portocarrero_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez, G., Prieto, M., Alcalde, A., García L., Ramírez F. y Preciado, R. (2018). *Tutorías en el Sistema de educación media superior de la Universidad de Guadalajara*. Editorial Universitaria. [Archivo PDF].  
[https://www.sems.udg.mx/sites/default/files/BGC/tutorias\\_en\\_el\\_sistema\\_de\\_educacion\\_media\\_superior\\_de\\_la\\_universidad\\_de\\_guadalajara.pdf](https://www.sems.udg.mx/sites/default/files/BGC/tutorias_en_el_sistema_de_educacion_media_superior_de_la_universidad_de_guadalajara.pdf)

Ley 28044 de 2003. Proyecto Educativo Nacional al 2021. La educación que queremos para el Perú, Ministerio de Educación. (2007). Enero de 2007. N°001-2007-ED. <https://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/PEN-2021.pdf>

Navarro, J. y Arredondo, M. (2013). La tutoría. Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles Educativos*, 35 (141), 132-151.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982013000300009&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982013000300009&script=sci_abstract)

Peña, T. (2022). Etapas del análisis de la información documental. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 45(3), e340545.  
<https://www.redalyc.org/journal/1790/179072898004/179072898004.pdf>

- Pérez, F. (2013). *Tutoría Universitaria: ¿Un elemento de calidad? Un estudio en la facultad de educación de la Universidad de Murcia* [Tesis de Doctorado, Universidad de Murcia – Murcia - España].
- Pronabec-Ministerio de Educación, (2012). *Plan del Sistema de Tutoría del programa de Becas y Crédito Educativo para Instituciones de Educación Superior* (primera edición). Biblioteca Nacional del Perú. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/154034/\\_079-2012-PRONABEC-OBEC-VMGI-ME\\_-\\_27-12-2012\\_11\\_52\\_44\\_-RDE-079-2012-PRONABEC-OBEC-VMGI-MED.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/154034/_079-2012-PRONABEC-OBEC-VMGI-ME_-_27-12-2012_11_52_44_-RDE-079-2012-PRONABEC-OBEC-VMGI-MED.pdf)
- Romero, F., Chavez, R. y Sandoval K. (2014). Las tutorías como estrategia de fortalecimiento en el nivel superior. *Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable*, 10 (3), 75-86. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46131111006.pdf>
- SINEACE. (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior* (pp. 1-35). <https://hdl.handle.net/20.500.12982/5094>
- Suárez, N. y Díaz, L. (2015). Estrés académico, deserción y estrategias de retención. *Revista Salud Pública Bogotá*, 17(2), 300-313. <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2015.v17n2/300-313/es>
- Tinto, V. (1989). *Definir la deserción: una cuestión de perspectiva*. *Revista de Educación Superior ANUIES*, 71. <http://publicaciones.anuiem.mx/revista/71/1/3/es/definir-la-desercion-una-cuestion-de-perspectiva>
- UNESCO. (2016). *Sistematización de Experiencias Educativas Innovadoras. Herramientas de apoyo para el trabajo docente*. Biblioteca Nacional del Perú. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000247007>

Valdivia, I. (2014). *Sistema de tutoría universitaria en la autoevaluación por estándares Coneau según estudiantes y docentes de la escuela académico profesional de educación de la universidad alas peruanas - filial Arequipa* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María -Arequipa -Perú].

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/4609/96.1144.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vigil, C. (2017). *Plan de orientación educativa para fortalecer la acción tutorial de los docentes de educación primaria de la institución educativa “Manuel Antonio Mesones Muro” Ferreñafe 2016*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo -Chiclayo -Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16523>

Zárate, R. y Mantilla, E. (2014). La deserción estudiantil UIS, una mirada desde la responsabilidad social universitaria. Universidad del Norte Barranquilla-Colombia. *Zona Próxima*, (21), 121 -134.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2145-94442014000200010](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-94442014000200010)

## VII. ANEXOS

### ANEXO 1

#### PLAN DE TUTORÍA

I. Datos Generales de la DZ

DIRECCIÓN ZONAL	
N° DE CFP	
N° DE ESTUDIANTES	
N° DE INSTRUCTORES	
N° DE TUTORES	
EQUIPO ESPECIALIZADO	Servicio Académico Servicio de Psicología

II. Diagnóstico situacional

III. Áreas de Acción de la Tutoría

- III.1. Área Personal Social
- III.2. Área Vocacional Profesional
- III.3. Área Académica
- III.4. Área Ética Valorativa
- III.5. Área Cultural – Recreativa

IV. Objetivos

- IV.1. Objetivo General
- IV.2. Objetivos Específicos

V. Metas

VI. Cronograma de Actividades

## ANEXO 2

### FORMATO 1: FICHA DEL ESTUDIANTE

CFP/ESCUELA: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN ZONAL: \_\_\_\_\_

PAGANTE \_\_\_\_ BECADO \_\_\_\_ PATROCINADO \_\_\_\_

#### I. DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ ID: \_\_\_\_\_

Sexo: F\_\_ M\_\_ Lugar y Fecha de Nacimiento \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Distrito: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Periodo: \_\_\_\_\_

Especialidad: \_\_\_\_\_

Semestre: \_\_\_\_\_

Bloque: \_\_\_\_\_

#### II. DINÁMICA FAMILIAR

¿Con quién vives actualmente? Padres \_\_\_\_ Hermanos \_\_\_\_ Otros \_\_\_\_

Nombre del padre: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Vivo \_\_\_\_ Fallecido \_\_\_\_

Nombre de la madre: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Vivo \_\_\_\_ Fallecido \_\_\_\_

Nombre del apoderado: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Vivo \_\_\_\_ Fallecido \_\_\_\_

#### III. DATOS SOCIOECONÓMICOS

¿Quién solventa los estudios?

Padres Total \_\_\_\_ Parcial \_\_\_\_

Observaciones \_\_\_\_\_

Estudiante Total \_\_\_\_ Parcial \_\_\_\_

Observaciones \_\_\_\_\_

Otros Total \_\_\_\_ Parcial \_\_\_\_

Observaciones \_\_\_\_\_

**IV. SALUD Y SEGURIDAD**

¿Se encuentra afiliado a algún seguro de salud?

SI \_\_\_ NO \_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Grupo Sanguíneo: \_\_\_\_\_ Alergias:

¿Sufre alguna dolencia y/o enfermedad?

¿Ha recibido atención psicológica?

¿Cuál fue el diagnóstico?

¿Se encuentra en tratamiento? SI \_\_\_ NO \_\_\_

En caso de emergencia comunicarse con: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Parentesco: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**V. DATOS DE EMPRESA EN FORMACIÓN**

Periodo	Nombre de la empresa	Dirección	Patrocinado	Becado	Pagante	Observaciones

FIRMA DEL ESTUDIANTE

DNI: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

### ANEXO 3

## FORMATO 2: ENTREVISTA, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN TUTORÍA INDIVIDUAL

Apellidos y Nombres del Estudiante: \_\_\_\_\_  
ID: \_\_\_\_\_ Carrera: \_\_\_\_\_

#### MOTIVO DE LA DERIVACIÓN

ACADÉMICA( ) DISCIPLINA( ) ECONÓMICO ( ) PERSONAL( ) ADMINISTRATIVA ( )

N° de registro	Periodo	Fecha	Detalle del motivo de la derivación	Derivación a cargo de

#### I. Entrevista inicial

Detalle u observaciones de la atención

\_\_\_\_\_

Tiempo de sesión \_\_\_\_\_

Visita domiciliaria

Actividad realizada en la visita

\_\_\_\_\_

Tiempo de sesión \_\_\_\_\_

#### II. Derivación áreas especializadas

Académico ( ) Psicología ( )

#### III. Seguimiento

N° de registro	Fecha	Motivo de sesión	Acuerdos y tareas	Tiempo de la sesión

FIRMA DEL APODERADO

FIRMA DEL ESTUDIANTE

DNI: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## ANEXO 4

### FORMATO 3: TUTORÍA GRUPAL

DIRECCIÓN ZONAL \_\_\_\_\_

CFP/ ESCUELA \_\_\_\_\_

TEMA \_\_\_\_\_

CARRERA \_\_\_\_\_ BLOQUE \_\_\_\_\_

TUTOR \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_

NUMERO DE PARTICIPANTES \_\_\_\_\_

#### DESARROLLO

1. MOTIVACIÓN	TIEMPO	MATERIALES
2. DESARROLLO	TIEMPO	
3. CIERRE	TIEMPO	

## ANEXO 5

### FORMATO 4: REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS

FECHA: / /

TEMA \_\_\_\_\_

PONENTE \_\_\_\_\_

CFP/ESCUELA \_\_\_\_\_

CARRERA \_\_\_\_\_

TIEMPO: HORA DE INICIO \_\_\_\_\_ HORA DE TERMINO \_\_\_\_\_

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	ID/DNI	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL PONENTE

## ANEXO 6

### FORMATO 5: RETIRO DE ESTUDIOS ACADEMICOS

DIRECCIÓN ZONAL: \_\_\_\_\_ CFP/ ESCUELA: \_\_\_\_\_

ESTUDIANTE: \_\_\_\_\_

CARRERA: \_\_\_\_\_ SEMESTRE: \_\_\_\_\_

ID: \_\_\_\_\_ BLOQUE: \_\_\_\_\_

TEÉFONO: \_\_\_\_\_ CORREO: \_\_\_\_\_

CÓD.	DESCRIPCIÓN	MARCAR	DETALLE
R01	Económico		
R02	Salud		
R03	Fallecimiento del Estudiante		
R04	Vocación		
R05	Disciplina		
R06	Situación familiar		
R07	Viaje		
R08	Otros motivos diferentes a los ya mencionados		
R09	Se matriculó y no asistió a clase		
R10	Abandono de estudios		
R11	Servicio Militar		
R12	Acumulación de faltas		
R13	Damnificados, desastres climatológicos, salubridad, políticos entre otros		

Comentario del Tutor




## ANEXO 8

### INFORME DE TUTORIA

AL :  
DEL :  
ASUNTO :  
FECHA :

I. OBJETIVOS

II. INFORMACIÓN GENERAL DE LA DZ

DIRECCION ZONAL	
N° DE CFP	
N° DE ESTUDIANTES	
N° DE INSTRUCTORES	
N° DE TUTORES	
EQUIPO ESPECIALIZADO	Servicio Académico Servicio de Psicología

III. DESARROLLO

IV. GRÁFICO ESTADÍSTICOS Y COMPARATIVOS

V. CONCLUSIONES