



Universidad
Monteávila

Facultad de Ciencias
de la Comunicación e Información

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

PROYECTO FINAL DE CARRERA:

Manual de Procesos del Programa de Tutorías Académicas "De Umaísta para Umaístas"
de la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Monteávila

Autora

Alejandra J. Aguilera M

Tutora

Prof. Niur Bolívar

Caracas, Junio de 2026



Universidad
Monteávila

Facultad de Ciencias
de la Comunicación e Información

DERECHO DE AUTOR

Quien suscribe, en condición de autor/es del trabajo titulado Manual de Procesos del Programa de Tutorías Académicas "De Umaísta para Umaístas" de la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Monteávila declara que cedo a título gratuito, y en forma pura y simple, ilimitada e irrevocable a la Universidad Monteávila, los derechos de autor de contenido patrimonial que me corresponden sobre el presente trabajo.

Conforme a lo anterior, esta cesión patrimonial sólo comprenderá el derecho para la Universidad de comunicar públicamente la obra, divulgar, publicar o reproducirla en la oportunidad que ella así lo estime conveniente, así como, la de salvaguardar mis intereses y derechos que me corresponden como autor de la obra antes señalada.

La Universidad en todo momento deberá indicar que la autoría o creación del trabajo corresponde a mi persona, salvo los créditos que se deban hacer a la tutoría o a cualquier tercero que haya colaborado o fuere hecho posible la realización de la presente obra.

Autor/es: Alejandra J. Aguilera. M

C.I. V-30.117.367

En la ciudad de Caracas, el 12 de Junio de 2026



Manual de Procesos del Programa de Tutorías Académicas "De Umaísta para Umaístas"
de la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Monteávila

Objetivo (s) del Desarrollo Sustentable (ODS) al cual se orienta el trabajo de investigación

INSTRUCCIONES: Escribir una "x" en las casillas "directo" o "indirecto" junto al o los Objetivos de Desarrollo Sostenible (**seleccione entre 1 y 3 ODS**) a los que el proyecto contribuye; y describa brevemente (**250 caracteres**) de qué forma aporta, en función de las metas del ODS, y el objetivo general de su trabajo.

ODS	Descripción	Relación con los Objetivos de la Investigación	Directo	Indirecto
	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.			
	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.			
	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.			
	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	Se relaciona mediante la implementación de un sistema de tutorías que democratiza el acceso al conocimiento. Al ofrecer acompañamiento personalizado y metodologías de estudio adaptadas. El Programa reduce el bajo rendimiento, fomenta la igualdad académica y garantiza un entorno inclusivo.	X	
	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.			
	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.			

	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.			
---	--	--	--	--

	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.			
	Construir infraestructura resistente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.			
	Reducir la desigualdad en y entre los países.			
	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.			
	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	Mediante la sistematización de procesos y la creación del Manual de Procesos. Esta metodología optimiza los recursos institucionales, reduce el desperdicio de información y promueve un modelo de gestión académica eficiente, sostenible y replicable para futuras generaciones.		X
	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.			
	Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.			
	Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.			
	Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.			
	Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.			

DEDICATORIA

A mi papá José Aguilera y a mi mamá Escarleth Martínez, quienes con esfuerzo y dedicación crearon el camino hacia mi formación profesional.

Mi mayor orgullo es llevar su ejemplo

A mi tutora, Niur Bolivar, quien jamás dudó de mis capacidades y se mantuvo como un apoyo incondicional dedicada en hacer una entrega digna de todo mi esfuerzo

A mi padrino, Rodolfo Bolívar, quien me demostró que, dar clases a un nuevo curso puede ser el comienzo de una historia transformadora

A mi Universidad Monteávila, por ser fuente de inspiración y mi segundo hogar durante mi pregrado

AGRADECIMIENTOS

A mi papá José Aguilera y a mi mamá Escarleth Martínez, quienes me guiaron durante estos cuatro años desde el amor, compromiso y la responsabilidad

A mis hermanas, Juliet, Escarleth y Gabriela. Por escucharme, apoyarme y aconsejarme cada vez que fue necesario

A mi tutora, Niur Bolivar, por hacer todo lo posible para lograr este proyecto

Al profesor Luis Lamberti, por sus consejos y asesoramiento

A la profesora Jacy Dos Santos, por enseñarme desde el profesionalismo el área de Comunicaciones Corporativas

A mis amigos, Jesusmiguel, Fernanda y Elein, por ser mi apoyo durante estos cuatro años y en el desarrollo de este proyecto

A José De Oliveira, por su entrega ante el reto de la formación de tutores

A los estudiantes tutores que confiaron y apostaron por la edición piloto de este Programa: Valentín Trindade, Gonzalo Seprúm, Johandrix Mendez, Rafael Parra, Paola Grajales, Giuliana Falcón, María Guerrero, Yulieth Boutros, Inés María y Paola Caballero

A cada profesor de la Universidad Monteávila, quienes con su ejemplo me demostraron, el poder transformador a través de la educación y la responsabilidad de ser agentes de cambio para el desarrollo de nuestro país.

En especial a: Sofía Nedder, Lucía Galeno, Arturo Jáuregui, Anisbel Trómpiz, Carlos Castañeda, Cristina Hossne, Carlos Eduardo Vargas, Willmar Tarazona, Gabriel Gutierréz, Hugo Díaz.

ÍNDICE

DERECHO DE AUTOR.....	1
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTOS.....	5
RESUMEN.....	8
PRESENTACIÓN DEL PROYECTO.....	9
Planteamiento del problema.....	11
Justificación.....	13
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos.....	14
PLAN DE ACCIÓN.....	15
1. FASE I - DIAGNÓSTICO y RECOPILACIÓN DE DATOS.....	15
1.1. Evaluación diagnóstica estudiantil.....	15
1.2. Consolidación de red de contacto.....	17
1.3. Estructuración de la base de datos académica.....	17
1.4. Registro de docentes.....	17
1.5. Diagnóstico docente.....	17
1.6. Convocatoria de tutores.....	18
1.7. Evaluación de perfil del tutor.....	18
1.8. Registro de tutores seleccionados.....	18
2. FASE II - EXPERIMENTACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.....	19
2.1. Gestión de canales de comunicación.....	19
2.2. Coordinación de la formación docente.....	19
2.2.1 Coordinación de la formación docente con los tutores.....	19
2.3. Capacitación de tutores.....	19
2.4. Pauta de video oficial.....	20
2.5. Rodaje del video.....	20
2.6. Difusión.....	20
2.7. Protocolo de solicitud de tutorías.....	20
2.8. Asignación de tutores.....	20

2.9. Pauta del encuentro.....	21
2.10. Seguimiento de sesiones.....	21
2.11. Supervisión de calidad.....	21
2.12. Factores de riesgo.....	21
2.12.1. Gestión de personal.....	21
2.12.2. Gestión académica.....	22
2.12.3. Gestión de coordinación.....	22
2.13. Evaluación de impacto estudiantil.....	22
2.14. Evaluación operativa.....	24
3. FASE III - DISEÑO DEL MANUAL.....	24
3.1. Consolidación de información.....	24
3.2. Gestión de activos gráficos.....	25
3.3. Definición de identidad visual y tono.....	25
3.4. Diseño del Manual de Procesos.....	25
Calendario del Plan de acción.....	25
Flujograma del Programa.....	26
PROYECTO.....	28
Marco contextual.....	28
Historia.....	28
Misión.....	29
Visión.....	29
Valores.....	30
Organigrama de la Universidad Monteávila.....	31
Alcance y personal.....	32
Clientes.....	32
Estrategias usadas.....	33
Antecedentes.....	34
1. DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS PARA LA UNIVERSIDAD MONTEÁVILA. (Sirit Penélope, 2016).....	34
2. PROPUESTA DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO. CASO: UNIVERSIDAD MONTEÁVILA (Cova	

Victoria, 2020).....	35
3. “EL SELLO UMA SE LLEVA PARA SIEMPRE” (Pérez Navarro, 2016).....	36
Análisis FODA.....	36
Factores internos.....	36
Factores externos.....	37
Cruce FODA.....	38
Análisis Pestel.....	39
Mapa de públicos.....	42
PERFIL 1 - Coordinadora del Programa (Secretaria Académica del Centro de Estudiantes).....	42
Perfil 2. Estudiantes tutores.....	45
Perfil 3. Estudiantes tutorados.....	48
Perfil 4. Público de enlace - Coordinadores y profesores.....	50
Perfil 5. Profesor capacitador de tutores.....	51
Descripción de la necesidad.....	53
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	57
Para los estudiantes que deseen dar continuidad al proyecto.....	57
Para los estudiantes próximos a realizar su Proyecto Final de Carrera (PFC).....	57
Para la Universidad Monteávila.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS.....	61

RESUMEN

El Manual del Programa de Tutorías Académicas “De Umaísta para Umaístas” surge como una solución estratégica ante la necesidad de reforzar el rendimiento académico y fomentar activamente la comunidad universitaria en la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Monteávila. En un entorno educativo donde la complejidad de las asignaturas iniciales puede generar brechas de aprendizaje y desmotivación, este Programa se propone como un modelo de acompañamiento entre estudiantes que actúa como puente comunicacional y pedagógico. A través de la figura del tutor, se busca la transferencia de conocimientos académicos, la consolidación de una cultura de empatía, servicio y excelencia, estrictamente alineada con los valores de la institución.

Bajo la modalidad de Comunicaciones Corporativas, este manual de procesos se estructura en tres fases: un diagnóstico de necesidades basado en las percepciones y obstáculos del estudiantado, el diseño de un manual operativo y la implementación de una edición piloto que valida la factibilidad del modelo. Desde la perspectiva organizacional, el proyecto fortalece la identidad institucional al transformar el aprendizaje en un proceso colaborativo.

Los resultados de la fase piloto demuestran que el Programa crea una red de apoyo que refuerza la excelencia académica entre estudiantes. Finalmente, el proyecto entrega una guía procedimental replicable que garantiza la sostenibilidad de la iniciativa, posicionando a la Facultad como un referente en estrategias de éxito estudiantil integral y liderazgo compartido, asegurando que la excelencia académica sea un objetivo alcanzable para toda la comunidad “umaísta”.

Palabras clave: tutorías académicas, comunidad universitaria, manual operativo, comunicación corporativa, Monteávila.

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

El Manual “De Umaísta para Umaístas” es una guía operativa para estructurar de forma detallada, el sistema de Tutorías Académicas en la Facultad de Comunicación e Información. Diseñado bajo la modalidad de Comunicaciones Corporativas, este manual define los flujos de trabajo, roles de involucrados, procesos de captación, ejecución y valoración del Programa. Su propósito es formalizar el acompañamiento estudiantil por medio de un proceso organizado con la finalidad de potenciar el desempeño académico y reforzar la cultura organizacional de la Universidad Monteávila.

La elección de un manual enfocado en gestión de procesos, en lugar de un manual descriptivo o una guía de consejos académicos, responde primordialmente a una necesidad de sostenibilidad en el tiempo. Según Gandarillas (2015) se entiende que *“Los manuales establecen los lineamientos y procesos que se debe seguir para facilitar el desarrollo correcto de determinada acción, proceso o gestión realizada por los departamentos de una organización su elaboración y contenido depende exclusivamente de las necesidades de cada organización y de los resultados que se desea alcanzar”*. De esta manera, dentro del marco de Manuales de Comunicaciones Corporativas, se encuentran los Manuales de Procedimiento, los cuales de acuerdo a Gandarillas (2015) *“la utilidad de este manual es generar los resultados deseados en la empresa, minimizar los recursos empleados, tener límites definidos, flujo de información, responsabilidades internas claramente definidas y obligaciones para cumplir adecuadamente un trabajo”*.

A diferencia de un documento descriptivo, cuya eficacia depende del compromiso de los alumnos, la estructuración procesal del Programa garantiza su replicabilidad. Dicho enfoque permite institucionalizar el sistema de tutorías, para asegurar la consistencia operativa a largo plazo.

 MANUAL_DE_UMAÍSTA_PARA_UMAÍSTAS (1).pdf

Asimismo, este manual se presenta como una herramienta de comunicación estratégica interna. Desde el enfoque de las Comunicaciones Corporativas, la formalización de procesos trasciende la administración de tareas para convertirse en

un ejercicio de diseño de la identidad. Como señala Costa (2009), la identidad corporativa es el núcleo estratégico de la organización, la cual debe ser comunicada de forma coherente mediante sistemas que articulen el comportamiento y los valores internos. En este sentido, el manual de procesos actúa como un sistema de comunicación que, al estandarizar los flujos de trabajo y delimitar los roles, elimina las barreras comunicacionales y garantiza que la cultura organizacional —en este caso, los valores de la Universidad Monteávila— sea transmitida de manera uniforme y permanente entre los distintos actores de la comunidad.

Se podría definir la tutoría académica como *“un proceso de acompañamiento de tipo personal y grupal, dirigido al desarrollo académico del estudiante, concretamente a sus procesos de aprendizaje para la mejora de su rendimiento y de su proyecto personal”*, Álvarez González (2008). Asimismo, la palabra tutoría proviene del sustantivo latino tutor, el cual deriva del verbo *tueri*. En su acepción original, este término no se limitaba a la enseñanza, sino que significaba "observar", "velar", "proteger" y "defender". Bajo esta óptica, en la Universidad Monteávila, esta etimología cobra un sentido profundo, pues el Programa busca atender a las preocupaciones del estudiante de la FCCI en su etapa de adaptación a la dinámica universitaria.

A diferencia de la preparaduría, esta se entiende como un cargo de honor para estudiantes sobresalientes que asumen funciones de enseñanza bajo supervisión. El preparador se define como un *"estudiante de la Facultad de Ciencias que se dedica a enseñar, preparar y dar clases o lecciones a otros estudiantes sobre una materia específica, siempre bajo la supervisión del profesor de la cátedra"*. Martínez, J. M., y Córdova, J. A. (2009).

Es fundamental distinguir entre la preparaduría y la tutoría, ya que sus alcances pedagógicos y humanos son distintos. El preparador actúa como un auxiliar del profesor, enfocándose en la transmisión de los contenidos del Programa. Su relación con el estudiante se centra en la materia: su objetivo principal es que el alumno domine los conceptos necesarios para aprobar la asignatura.

Por el contrario, la tutoría propone un enfoque integral y formativo. Mientras la preparaduría es instruccional, la tutoría es de acompañamiento. El tutor guía al

estudiante en la gestión de sus hábitos de estudio y en su adaptación al entorno universitario.

El factor diferenciador de la Universidad Monteávila es su visión de "comunidad de personas". En este sentido, la esencia de la experiencia académica reside en la formación de una comunidad donde *se establecen relaciones interpersonales marcadas por el trabajo conjunto hacia una meta común (el saber) y vivificadas por el "amor de amistad", que conlleva reconocer la eminente dignidad de cada miembro* (Pérez Olivares, 2012, pp. 15-16). Esta visión expone al acto de aprender como una tarea compartida de acompañamiento, en la que se reconoce al otro como persona humana y el respeto por su libertad son pilares que permiten alcanzar la sabiduría y la plenitud.

Es así, como se hace necesario institucionalizar este Programa. Aunque la tutoría ya ocurre entre pasillos, esto no garantiza la calidad ni la transmisión correcta de los valores corporativos. El manual permite que esta iniciativa sea replicable, medible y alineada con la identidad de la Universidad Monteávila.

Planteamiento del problema

La transición a la vida universitaria constituye un proceso de adaptación que responde a múltiples factores. Entre ellos, el bajo rendimiento académico suele manifestarse como uno de los síntomas más visibles. Por lo cual, destaca la necesidad en el entorno institucional de consolidar un acompañamiento más estructurado para los estudiantes.

Según Cervigón Marcos (2012), un alto número de bachilleres carece de las competencias elementales en lectura y lenguaje, lo que obliga a la universidad a intervenir para "evitar que el estudiante fracase como un profesional competente" (p. 240). Esta falta de herramientas metodológicas provoca que el proceso de aprendizaje sea percibido como algo "tedioso o complicado" (Cooper, 1990, citado en González Lugo, 2011, p. 15), derivando en cuadros de estrés y desorientación ante asignaturas de alta demanda cognitiva.

De acuerdo al informe realizado por Sistema de Evaluación de Conocimientos en Línea (SECEL) de la Universidad Católica Andrés Bello, correspondiente al año escolar 2021-2022, existe un déficit crítico en competencias fundamentales, con un 67,70% de alumnos reprobados en matemáticas y un 60,98% en habilidad verbal, lo que evidencia una brecha cognitiva profunda al ingresar a la universidad. Esta carencia de herramientas metodológicas básicas provoca que procesos esenciales, como la comprensión de textos expositivos, se conviertan en tareas complejas para estudiantes de nuevo ingreso.

El informe concluye que estas fallas no se quedan en el bachillerato, sino que los jóvenes las arrastran hasta la universidad. A nivel macro, para 2022, casi 5 millones de jóvenes venezolanos escolarizados no están alcanzando siquiera la nota mínima de 09 en las áreas base (matemáticas y verbal), lo que pone en riesgo su capacidad para cursar estudios superiores con éxito y compromete el futuro del país.

En la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información (FCCI) de la Universidad Monteávila, esta realidad se evidencia durante los primeros dos años de la carrera. La FCCI cuenta con 216 alumnos comprendidos entre I y V semestre, en la cual se aplicó una encuesta diagnóstica, y que contó con respuestas de 27 estudiantes. Dicha prueba reveló que el 59.3% (gráfico 1) de los consultados ha experimentado frustración o ansiedad ante la complejidad de las materias, mientras que el 22.2% respondió "A veces" frente a esta misma interrogante. Asimismo, los participantes identifican como obstáculos recurrentes el bloqueo mental ante la carga informativa, la dificultad para vincular la teoría con la práctica y la carencia de un lenguaje cercano para abordar temas complejos (gráfico 2).

Ante estos escenarios, para afrontar las materias complejas, los alumnos recurren al estudio individual o a grupos de apoyo improvisados entre compañeros (gráfico 3). Si bien la vocación de servicio de los estudiantes es un activo para la comunidad, la ausencia de un marco operativo limita su alcance, regularidad, el rigor académico y la efectividad necesaria para generar un impacto sostenible. En consecuencia, este apoyo queda sujeto a la espontaneidad y a la iniciativa coyuntural, que a su vez, impide la estructura requerida para consolidarse como un pilar de la gestión institucional.

Por consiguiente, surge la iniciativa de diseñar el Manual de Procesos para el Programa “De Umaísta para Umaístas” como una herramienta estratégica para estructurar e institucionalizar este acompañamiento. Este manual asegura una coherencia operativa con la misión formativa de la Universidad Monteávila, además de transformar la cooperación estudiantil en una ventaja cultural permanente y organizada.

Justificación

La adopción de un Manual de Procesos responde a la necesidad de transitar de una cultura de tutorías informales, hacia un modelo de gestión sistémica que garantice la calidad y el éxito estudiantil. Esta necesidad de formalización se fundamenta en la evidencia recolectada en investigaciones sobre acompañamiento estudiantil, donde se observa que, aunque el apoyo sea permanente, su falta de organización limita los resultados a largo plazo. Al respecto, Carvallo de Miranda (2007) señala que en muchas instituciones el "acompañamiento ha sido constante pero no ha sido sistemático, ni sistematizado y no obedece a una política institucional, más bien ha sido una respuesta espontánea del personal docente a las múltiples necesidades planteadas a diario por los estudiantes". Por lo tanto, la creación de un manual de procesos permitiría transformar estas respuestas espontáneas en una política institucional sólida y predecible.

Por lo anteriormente presentado, para “De Umaísta para Umaístas” se ha desarrollado un Manual de Procesos de Comunicaciones Corporativas, concebido como un instrumento de gestión estratégica y comunicación interna. La implementación se justifica como la herramienta comunicacional idónea, ya que permite planificar con claridad los elementos de la acción formativa. Según Carvallo de Miranda (2007), estos materiales actúan como una "herramienta de expresión y comunicación" efectiva entre docentes y estudiantes. Al establecer directrices claras, el manual garantiza que toda la institución "maneje un mismo lenguaje", sirviendo en todo momento como una "brújula" que orienta los esfuerzos hacia las metas de retención y éxito académico.

Como instrumento comunicacional, este Manual funciona como una guía que orienta los esfuerzos hacia la excelencia académica de la Universidad Monteávila. La implementación de esta herramienta asegura la planificación precisa de la acción formativa y transforma la labor de tutoría en un ejercicio organizado, profesional y alineado con los estándares de excelencia institucional, lo cual supera la improvisación operativa ya presenciada en la institución.

Objetivo general

Desarrollar un Manual de Procesos para institucionalizar el Programa de Tutorías Académicas “De Umaístas para Umaístas”, con el fin de estandarizar los flujos de información y optimizar el rendimiento académico en la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Monteávila.

Objetivos específicos

Diagnosticar las necesidades académicas, percepciones y obstáculos del estudiantado de I a V semestre de la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información, para determinar las necesidades de acompañamiento, las asignaturas con mayor prioridad y los canales de información preferidos

Implementar una edición piloto del Programa de tutorías académicas pares, con el propósito de evaluar el rendimiento del sistema y validar la factibilidad, replicabilidad y sostenibilidad del modelo operativo diseñado dentro de la institución.

Diseñar el manual de procesos para el Programa de Tutorías “De Umaísta para Umaístas” bajo el enfoque de las Comunicaciones Corporativas, estableciendo los flujos de trabajo, la delimitación de roles y los canales de comunicación formalizados.

PLAN DE ACCIÓN

El presente plan de acción se estructuró bajo un enfoque de investigación y experimentación aplicado en la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Monteávila durante el periodo académico marzo-julio 2026. El proyecto integró tres etapas: un diagnóstico de la situación actual a su aplicación, la ejecución de una edición piloto para evaluar las dinámicas de acompañamiento académico y la sistematización de resultados en el Manual de Procesos.

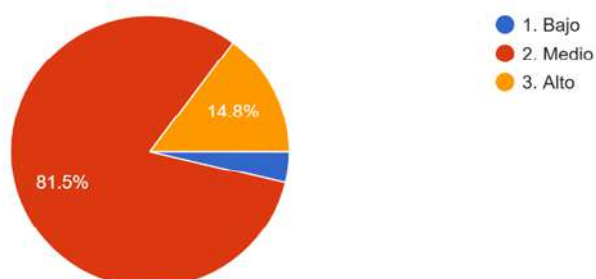
1. FASE I - DIAGNÓSTICO y RECOPIACIÓN DE DATOS

1.1. Evaluación diagnóstica estudiantil

Se aplicó una encuesta mediante la herramienta Google Forms a los estudiantes de I a V semestre de la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información (FCCI). Este instrumento permitió identificar las necesidades académicas específicas de los alumnos y determinó las asignaturas que presentaron mayores índices de dificultad. La difusión del cuestionario se realizó a través de los profesores coordinadores de semestre.

De 216 estudiantes cursantes de I a V semestre en la FCCI, se obtuvo la respuesta de 27 estudiantes. El 81.5% de las respuestas, indicaron que el nivel de complejidad de las materias que están cursando son de nivel medio.

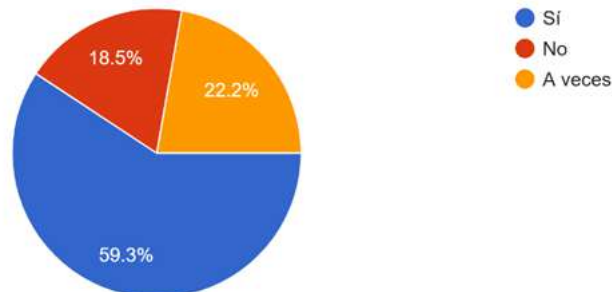
En la escala del 1 al 3 ¿Cuál consideras que es el nivel de complejidad de las materias teóricas en tu semestre?
27 respuestas



Asimismo, el 59.3% aseguró haber sentido frustración o ansiedad ante la dificultad de una materia durante este semestre o el anterior.

¿Has sentido frustración o ansiedad ante la dificultad de una materia durante este semestre o el anterior?

27 respuestas

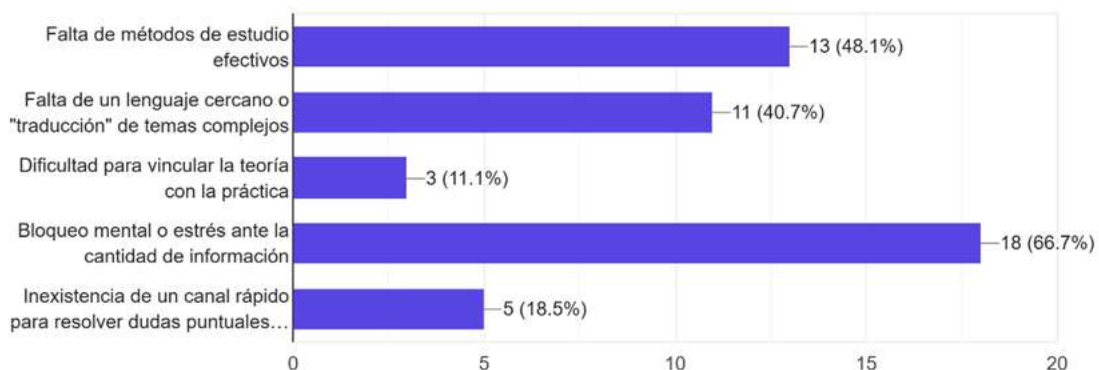


Al evidenciar que entre los tres principales obstáculos que enfrentan los estudiantes ante materias complejas estuvieron:

1. Bloqueo mental o estrés ante la cantidad de información (66.7%)
2. Falta de métodos de estudio efectivos (48.1%)
3. Falta de lenguaje cercano o "traducción" de tema complejos (40.7%)

¿Cuáles son los 3 principales obstáculos que enfrentas al estudiar materias complejas?

27 respuestas



Esta correlación entre la carga académica y el estado emocional del estudiante establece la necesidad de un acompañamiento que actúe como puente entre la teoría y la asimilación del conocimiento, lo cual confirma la pertinencia de un Programa de tutorías estructurado.

1.2. Consolidación de red de contacto

Se recopilaron los datos personales (nombre, apellido, correo institucional y número telefónico) de los delegados de curso. Esta medida garantizó una comunicación transversal y efectiva durante la ejecución del Programa.

1.3. Estructuración de la base de datos académica

El Director de Escuela de la FCCI suministró el resumen de horarios de I a V semestre. Con esta información, el Programa organizó el registro que incluyó la relación de materias, profesores, secciones y la matrícula de estudiantes por grupo.

1.4. Registro de docentes

Se organizó la información de contacto de los profesores. El registro integró nombre, apellido, correo institucional, número telefónico, asignaturas impartidas, semestre y sección correspondiente.

1.5. Diagnóstico docente

Se realizaron entrevistas estructuradas a los profesores para identificar sus dinámicas de clase, las dificultades observadas en los grupos y los puntos críticos donde el tutor aportó un complemento necesario. Este acercamiento permitió recabar las expectativas e inquietudes del cuerpo docente.

Del 1.3 al 1.5, se organizó en un mismo cuadro la información recopilada.

SEMESTRE	MATERIA	PROFESOR	DIFICULTAD GENERAL	METODOLOGÍA DE CLASES	PERFIL DEL TUTOR	CANTIDAD DE SECCIONES POR SEMESTRE	
						SEMESTRE	SECCIONES
I	Fundamentos Histórico-Culturales	Rafael Ponceles	Los alumnos no bien, no tienen muchos de estudio.	Tercer y participación por estudios, actividades a clase.	Estudiante le guía la materia y con la capacidad de enseñar de forma estructurada.		
I	Realidad y Conocimiento	Ariadna Barreto	El pensamiento abstracto, los que no pueden captar con sus sentidos. Por ello, los temas son los.	Metodología se basa en el uso de la pregunta. Les envío una lectura antes de la clase y durante la clase la comenamos y les hago preguntas para.	El tutor debe ser una persona paciente, con pensamiento crítico y buena comprensión de la materia para no equivocarse en la explicación.	I	1
I	Teoría de la Comunicación I	Alexandra Ranzolin	Abstracción y memorización de conceptos. Hacer relaciones y análisis del contenido.	Realizar lecturas previas a la clase. Explicaciones con videos, casos, guías de estudio.	Relación directa con el profesor. Estudiar a profundidad los temas y a su vez como regalo del profesor.	II	2
II	Teoría de la Comunicación II	María Laura León	Capacidad de entender conceptos abstractos.	Toda lectura y resúmenes. Charlas semanales de lecturas. 1 y 2 lecturas por tema.	Estudiante con capacidad comprender textos y sintetizar para la explicación de los temas.	III	1
II	Fundamentos de Antropología	Ariadna Barreto	En el caso de Antropología, los temas son los temas en los que hay diversidad entre los mensajes que escuchamos normalmente en la.	Metodología se basa en el uso de la pregunta. Les envío una lectura antes de la clase y durante la clase la comenamos y les hago preguntas para.	Estudiante le guía la materia y con la capacidad de enseñar de forma estructurada.	IV	2
III	Historia de la Cultura	Carolina Guerrero	Donde se resalta un concepto histórico, así a falta de contexto y que implica un conocimiento previo. Uno correcto del enfoque. Formado en.	Comunicación sobre los temas, se realiza entre dos jóvenes, asesorado con ejemplos más cercanos y relevantes a la experiencia.	Liderar más, también de parte de la historia, del arte, de la cultura. Cuidar a por la humanidad. Enfoque en el.	V	1

 Base_de_datos_Profesores.pdf

De 16 profesores que dictan clases entre I a V semestre en la FCCI; se lograron contactar seis por medio del correo institucional, cuatro se le realizaron entrevistas

en las instalaciones de la Universidad y de los seis restantes, no se obtuvo respuesta.

1.6. Convocatoria de tutores

El Centro de Estudiantes de la Universidad Monteávila (CEUMA) difundió la convocatoria para aspirantes a tutores a través de sus canales oficiales en redes sociales. Asimismo, la Secretaria Académica del CEUMA se acercó directamente en la universidad a estudiantes conocidos con potencial para ser tutores.

1.7. Evaluación de perfil del tutor

Se realizaron entrevistas diagnósticas a los candidatos. El proceso evaluó la experiencia previa, las competencias académicas y habilidades blandas, con el fin de seleccionar perfiles que cumplieron con los estándares requeridos.

1.8. Registro de tutores seleccionados

Se realizó la base de datos definitiva de los tutores. El registro incluyó nombre, apellido, correo institucional, número telefónico, semestre actual, reconocimiento académico, posibles materias que manejó y experiencia previa.

Del 1.7 al 1.8, se organizó en un mismo cuadro la información recopilada.

TUTOR	SEMESTRE	PROMEDIO	MATERIAS	RECONOCIMIENTO MÉRITO ACADÉMICO	EXPERIENCIA	NOTAS
Gonzalo Sepúlveda	VIII	17.29	Fundamentos Históricos Culturales - Historia de Venezuela - Realidad y Conocimiento - Fundamentos del Mundo Moderno		11. Ha dado clases en la universidad y en el colegio en el Departamento de Historia	
Johannes Mendez	VIII	17.02	Teoría de la Comunicación I y II		11. Ha dado clases en la universidad y en el colegio en el Departamento de Historia	
Valentin Trindade	VIII	16.04	Historia de Venezuela - El Proceso de la Independencia - Fundamentos de Antropología Social		11. Ha dado clases en la universidad y en el colegio en el Departamento de Historia	
Rafael Parra	VIII	17.67	Historia de la Cultura - Historia de la Literatura - Fundamentos de Antropología Social		11. Ha dado clases en la universidad y en el colegio en el Departamento de Historia	
Paula Grajales	VIII	16.44	Historia de la Cultura Histórica de la Comunicación		11. Ha dado clases en la universidad y en el colegio en el Departamento de Historia	
Marta Andrea Guerrero	VI	18.12	Historia Precolombina Historia de Venezuela Historia Colonial		11. Ha dado clases en la universidad y en el colegio en el Departamento de Historia	
Paula Caballero	VI	16.34	Fundamentos Históricos Culturales - Historia de la Comunicación de Historia - Fundamentos de Antropología		11. Ha dado clases en la universidad y en el colegio en el Departamento de Historia	Registrada en su colegio como tutora - Colegio Teresiano
Betz María	VI	18.15	Teoría de la Comunicación I y II Historia Precolombina		11. Ha dado clases en la universidad y en el colegio en el Departamento de Historia	
Giuliana Falcón	VI	18.80	Fundamentos Históricos Culturales - Historia de Venezuela - Historia de la Cultura - Historia de la Independencia - Historia de la Comunicación I y II		11. Ha dado clases en la universidad y en el colegio en el Departamento de Historia	
Yuliett Bonifaz	III ADMINISTRACIÓN	15.46	Historia de Venezuela - Historia de la Comunicación		11. Ha dado clases en la universidad y en el colegio en el Departamento de Historia	

 Base_de_datos_Tutores.pdf

De 188 estudiantes cursantes de VI a VIII semestre en la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información, se lograron captar nueve tutores, cinco de VIII

semestre y cuatro de VI semestre, los cuales tienen experiencia previa en apoyar a sus compañeros para parciales. Dos de ellos cursaron un Diplomado en Componente Docente en la Universidad Monteávila. Igualmente, al no contar con tutor/a para materias del área matemática, se captó a una estudiante de tercer semestre de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (FCEA), quien también ha brindado apoyo a sus compañeros desde su inicio en la carrera.

2. FASE II - EXPERIMENTACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

2.1. Gestión de canales de comunicación

La Secretaria Académica del CEUMA (como coordinadora del Programa) estableció un grupo de WhatsApp con los tutores seleccionados. Este canal garantizó la comunicación directa durante todo el semestre.

2.2. Coordinación de la formación docente

La coordinadora contactó al profesor responsable de la capacitación de los tutores para pautar la fecha y hora del encuentro.

2.2.1 Coordinación de la formación docente con los tutores

La coordinadora confirmó a través del grupo de WhatsApp la disponibilidad de los tutores para la fecha y hora establecida principalmente por el profesor de la capacitación.

2.3. Capacitación de tutores

El Programa realizó dos sesiones de formación a través de Google Meet con una duración total de tres horas. El bloque inicial abordó los fundamentos teóricos, mientras que el segundo se destinó a la ejecución de ejercicios prácticos.

 Capacitación final - 2026_04_24 09_25 GMT-04_00 - Recording.mp4

 Umaísta - 2026_04_10 09_54 GMT-04_00 - Recording.mp4

2.4. Pauta de video oficial

Se contactó a la Secretaría Audiovisual e Imagen del CEUMA para plantear las ideas y objetivo del video para dar a conocer el Programa. La coordinadora del Programa realizó el guión del video. En esta reunión se pautó un día y hora en las instalaciones de la universidad para llevar a cabo la grabación.

2.5. Rodaje del video

Se realizó el video. Se recibió en un lapso no mayor a cinco (5) días para su aprobación y publicación.

2.6. Difusión

Se dio a conocer el Programa en redes sociales mediante material audiovisual. Paralelamente, la coordinadora del Programa informó a profesores y coordinadores de facultad sobre la disponibilidad del servicio a través de correo electrónico y/o en las instalaciones de la universidad.  VIDEO_OFICIAL.mp4

2.7. Protocolo de solicitud de tutorías

El estudiante solicitó la tutoría a través de un link directo al WhatsApp de la coordinadora, adjunto a la biografía de la cuenta oficial de Instagram del CEUMA. El contacto requirió del nombre, apellido, semestre, materia y su profesor titular. Si el estudiante omitió algún dato, la coordinadora realizó la solicitud. El Programa estableció grupos de cuatro personas por cada sesión, aunque esto no fue limitativo. El Programa contempló dos sesiones de una hora antes de los exámenes parciales (una sesión semanal durante las dos semanas previas). Por lo tanto, fue indispensable estar alineados con el calendario académico oficial difundido por la universidad.  calendario-final-UMA_2026-1-1.pdf

2.8. Asignación de tutores

La coordinadora contactó a los tutores disponibles al privado vía WhatsApp según la materia requerida. Tras la confirmación de disponibilidad del tutor, la coordinadora facilitó el contacto entre ambas partes para la organización de la primera sesión.

Preferiblemente se le envió el número de contacto al estudiante tutorado para que realizara el contacto con el tutor.

2.9. Pauta del encuentro

Se estableció de mutuo acuerdo entre el estudiante y el tutor, priorizando la modalidad virtual, aunque se contempló la opción presencial según la disponibilidad de ambas partes y los espacios en la universidad. Para garantizar la eficiencia de la sesión, el estudiante suministró con antelación el material académico pertinente (temas, diapositivas, lecturas, entre otros). El tutor basó su explicación exclusivamente en los contenidos impartidos por el profesor de la asignatura.

2.10. Seguimiento de sesiones

La coordinadora mantuvo comunicación constante con los tutores para verificar la fecha, hora y modalidad de los encuentros.

2.11. Supervisión de calidad

La coordinadora estableció contacto con los estudiantes tutorados para evaluar su avance y obtuvo retroalimentación sobre el desempeño del tutor. Este monitoreo previno situaciones de riesgo académico y/o logístico.

2.12. Factores de riesgo

2.12.1. Gestión de personal

- En caso de que el tutorado solicitó el cambio de tutor por motivos como incomprensión del tema o confusión ante metodologías educativas del tutor, se realizó el cambio con otro tutor que dictara la misma materia; en caso de que no hubo, se solicitó a un tutor que estuvo en la capacidad de abordar por lo menos, un tema en específico que necesitó el estudiante.
- Cuando un tutor presentó dificultades de agenda para coordinar el encuentro, se priorizó el relevo con otro compañero de la misma cátedra. Si no se dispuso de un tutor en esa materia, se canalizó el apoyo con un tutor capacitado para abordar de forma puntual el tema que el estudiante requirió.

- En caso de no contar con un tutor disponible dentro de la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información para asignaturas específicas —como Estadística, Matemáticas—, la coordinadora gestionó el enlace con un estudiante de otra facultad que poseía las competencias académicas requeridas.

2.12.2. Gestión académica

- En caso de que el tutor no comprendió el material académico suministrado por el estudiante, se notificó a la coordinadora para pautar una breve reunión con el docente responsable de la asignatura. En dicho encuentro, el profesor resolvió las dudas y facilitó el material adicional necesario para asegurar la comprensión del contenido por parte del estudiante.
- Aún cuando no se logró conformar el grupo de tres a cinco estudiantes, la tutoría se llevó a cabo de igual manera, ya que el tamaño de la convocatoria no limitó la ejecución del encuentro.

2.12.3. Gestión de coordinación

- Ante la falta de respuesta del docente responsable de alguna asignatura, la coordinadora del Programa notificó a la coordinadora de semestre para que esta gestionara el contacto y estableció la comunicación necesaria para la fluidez del Programa.

2.13. Evaluación de impacto estudiantil

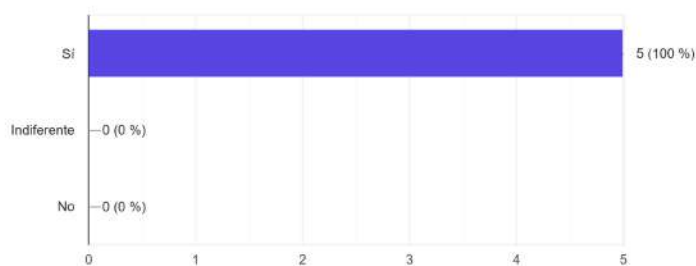
La coordinadora aplicó una encuesta de satisfacción a través de Google Forms a los estudiantes tutorados con el fin de medir la efectividad del Programa y evaluó el impacto positivo en su rendimiento académico.

De cinco estudiantes que recibieron tutorías, entre las respuestas más destacadas:

- a) El rol del tutor para la comprensión de la asignatura.

¿Consideras que las explicaciones recibidas por el tutor fueron clave para aclarar dudas y profundizar en la comprensión de la asignatura?

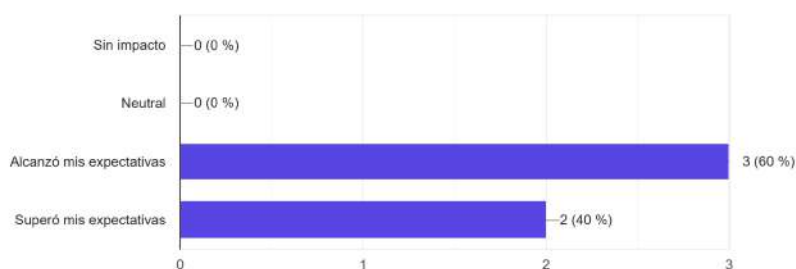
5 respuestas



b) Las expectativas del estudiante ya sea por sus antecedentes académicos o por su perspectiva de la materia.

¿En qué medida el apoyo académico recibido influyó para que tu calificación alcanzara o superara las expectativas que tenía al inicio de la asignatura?

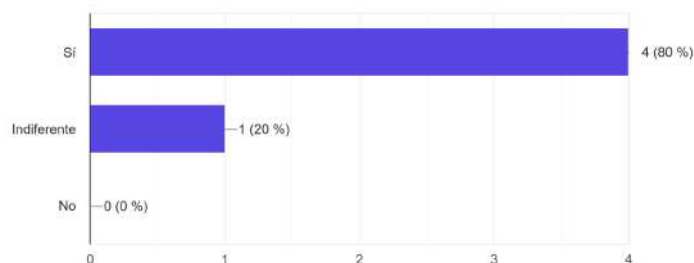
5 respuestas



c) El rol del tutor ante el estrés y ansiedad que suelen presentar los estudiantes en las semanas pre parciales.

¿El acompañamiento académico ha contribuido a reducir el nivel de estrés y ansiedad ante las evaluaciones de la asignatura?

5 respuestas



La implementación del Programa demostró que el acompañamiento académico estructurado disminuye la frustración estudiantil y fortalece la asimilación de contenidos complejos. Los resultados obtenidos a través de los instrumentos de evaluación validan la efectividad de la metodología, lo cual consolida el Programa como un recurso estratégico para fortalecer la experiencia académica de la comunidad estudiantil.

2.14. Evaluación operativa

Se aplicó una encuesta de satisfacción a los tutores para evaluar el funcionamiento del esquema actual y se obtuvieron comentarios destinados a la mejora continua de las herramientas de gestión.

 Encuesta de satisfacción del estudiante tutor (respuestas).pdf

La evaluación del desempeño de los tutores reveló una alta satisfacción con los procesos estructurales e impacto formativo del Programa. Los tutores reportan una gestión eficiente de los tiempos y una adecuada disposición de herramientas, lo cual favorece un entorno de acompañamiento académico productivo. Estos resultados confirman que la estructura operativa adoptada fortalece tanto el desarrollo profesional del tutor como la calidad del apoyo brindado a los estudiantes. Asimismo, resaltan puntos importantes de mejora que construyen al desarrollo más profundo del Programa.

3. FASE III - DISEÑO DEL MANUAL

Esta fase final consolidó la estructura operativa del Programa mediante la organización de la data y el diseño del Manual de Procesos. Garantizó la estandarización de los lineamientos institucionales y aseguró la sostenibilidad documental de la iniciativa.

3.1. Consolidación de información

La coordinadora integró los registros obtenidos en las bases de datos de la Fase I y Fase II. Esta base de datos unificada contuvo el historial de estudiantes, tutores, docentes y el seguimiento académico realizado durante el semestre.

3.2. Gestión de activos gráficos

Se recopilaron los elementos de identidad visual, que incluyeron la paleta de colores, isotipos y logotipos oficiales de la Universidad Monteávila y la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información. Estos recursos se almacenaron en una carpeta compartida de Google Drive para facilitar su uso.  Elementos Gráficos

3.3. Definición de identidad visual y tono

Se seleccionaron las tipografías, el tono comunicacional, la paleta de colores complementarios y los elementos gráficos que integraron la plantilla del diseño final. Estos parámetros aseguraron la coherencia estética y comunicativa del documento.

3.4. Diseño del Manual de Procesos

El Programa estructuró y redactó el Manual de Procesos definitivo. Este documento sistematiza los hallazgos de las fases de diagnóstico y pilotaje, los protocolos de atención al estudiante, las funciones de los actores involucrados y las directrices para la ejecución del Programa.

Calendario del Plan de acción

 Calendario Plan de Acción.pdf



Universidad
Monteávila

Facultad de Ciencias
de la Comunicación e Información

DE **umaísta** PARA **umaístas**

MANUAL DEL **PROGRAMA DE TUTORÍAS ACADÉMICAS**
PARA LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN E
INFORMACIÓN DE LA **UNIVERSIDAD MONTEÁVILA**

Desarrollado por
Alejandra J. Aguilera M.



Flujograma del Programa

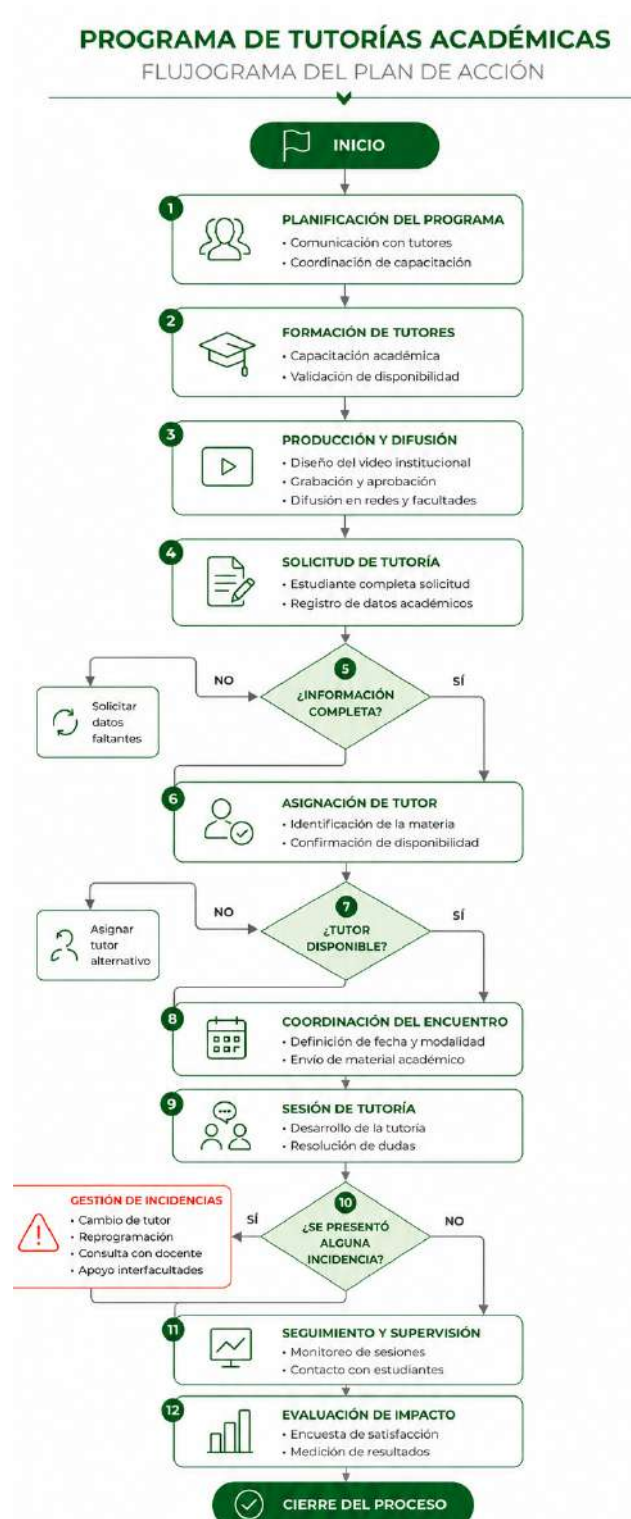


Imagen generada por ChatGPT (OpenAI, 2022) con el prompt "Eres diseñador gráfico con experiencia, organizado, de diseños limpios, pulcros y muy bien hechos.

Viendo ese flujograma que te estoy adjuntando, te voy a enviar el plan de acción de un Programa de Tutoría Académicas para la Universidad Monteávila y me vas a diseñar un flujograma profesional, limpio y sin errores en el texto del plan de acción. Hazlo con el color verde de la Universidad Monteávila pero solo lo que sea necesario. Diseñalo en formato vertical”.

PROYECTO

Marco contextual

La Universidad Monteávila (UMA) es una institución privada de educación superior en Venezuela, fundada bajo una concepción humanista que sitúa a la persona en el centro de todo proceso educativo. Desde su fundación, más que formar profesionales líderes y competentes, su educación se dirige a ciudadanos íntegros capaces de transformar su entorno mediante el servicio y la búsqueda de la verdad.

En el contexto de la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información, la universidad promueve un aprendizaje integral donde la teoría académica se entrelaza con el ejercicio ético de la profesión, fomenta un ambiente de cercanía y excelencia que define la identidad de la institución.

Historia

Extraída de la página web oficial de la Universidad Monteávila:

En 1998, se aprueba por decreto el 2 de octubre, después de varios años de preparación que se habían iniciado en 1989 con la invitación a algunos profesionales para que dieran un aporte específico a la educación superior venezolana. *Luego, en octubre de 1999*, la universidad abre las puertas en su sede en Boleíta Norte, donde iniciaron clases 87 alumnos de la primera promoción en Ciencias Administrativas, Comunicación Social, Educación y Derecho.

Para 2004, se gradúa la I promoción en Educación, Ciencias Administrativas Derecho y Comunicación Social. A su vez, se crea la Asociación de Egresados. Dos años después, en 2006 Se aprueban los primeros Programas de postgrado con 4 especializaciones: Especialización de Periodismo Digital, Especialización en Comunicación Organizacional, Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos, Especialización en Derecho Procesal Constitucional. Para 2007 se innova el área de postgrado; Se aprueba la primera especialización en Atención Psicoeducativa del Autismo, única en el país y Latinoamérica. Asimismo,

se logra la inauguración del Edificio de Biblioteca, con la Biblioteca, Estudio de Radio, Sala de TV, 12 aulas y 10 nuevas oficinas. En 2008, se crea el Centro de Estudios para la Discapacidad y el Centro de Estudios para la Participación Ciudadana.

En el año 2012, se crea RadioUMA, la estación de radio de la Universidad para prácticas de comunicación social que mantiene transmisión continua por internet. En 2016, se crea Pluma el periódico digital de la Universidad. En búsqueda de la mejora de sus espacios, para 2017 se firma alianza estratégica con el Municipio El Hatillo que otorga la propiedad del futuro campus. En 2021, se adquiere y adecúa una parte de la sede del campus Boleíta norte, y la Asociación de Egresados alcanza los 4.000 antiguos alumnos.

Misión

Según lo expuesto en la página web de la UMA, su misión es:

“La Universidad Monteávila se inspira en el humanismo cristiano y la búsqueda de la verdad. Por medio de la docencia, la investigación y la extensión, fomenta la integración de saberes desde una perspectiva humanística sólida. Y estimula el desarrollo de las potencialidades de las personas, en un clima de excelencia académica, a través de un trabajo esforzado y riguroso, para servir positivamente a la sociedad”.

Visión

De acuerdo a la página web de la UMA, su visión es:

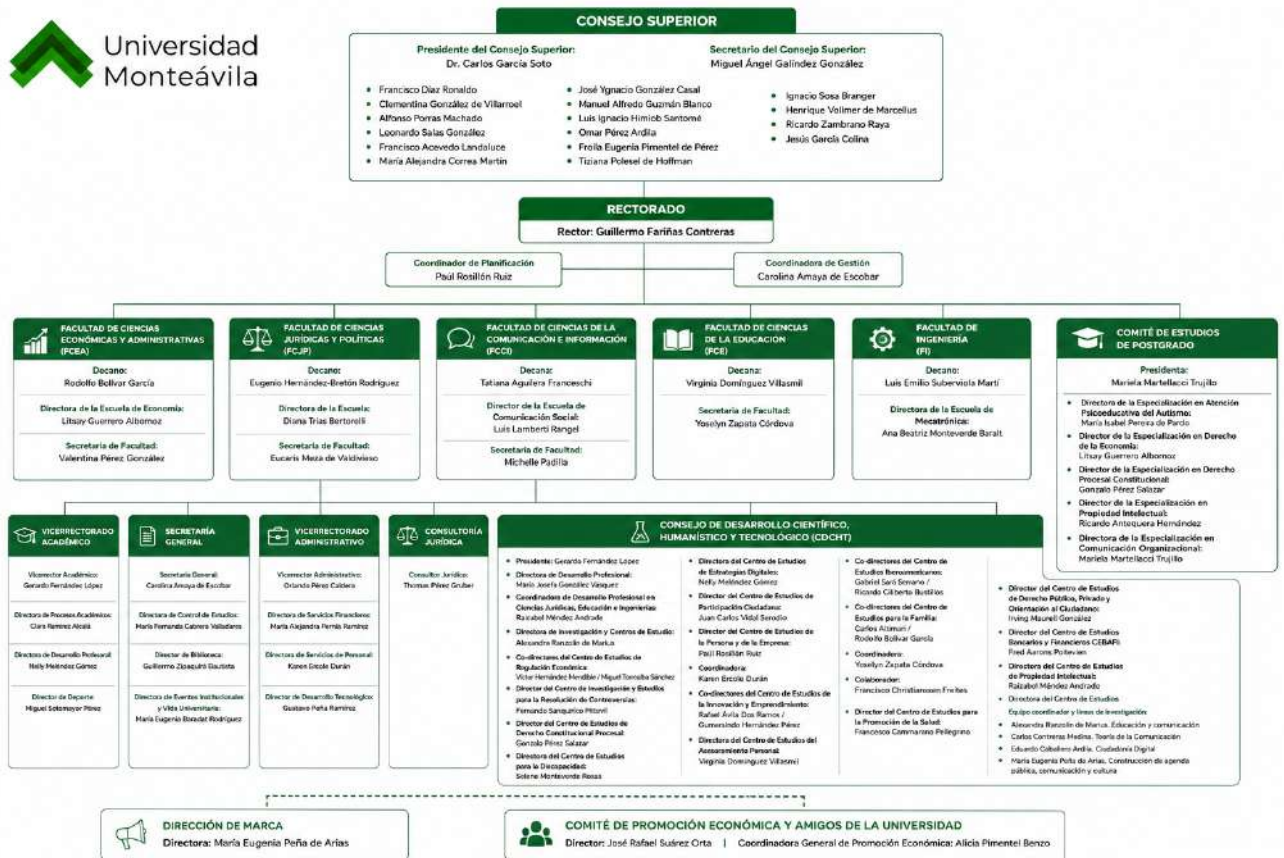
“Conformar una comunidad de personas que promuevan y acojan multiplicidad de disciplinas en un permanente diálogo y armónica cooperación y que, junto a la profundización en los fundamentos y causas últimas de la realidad, aspiren a la plenitud del saber y del bien”.

Valores

Los valores de la institución se establecen en la página web de la siguiente forma:

- Reconocimiento de la eminente dignidad de la persona humana.
- Trabajo esforzado ordenado al saber.
- Promoción de la unidad de vida.
- Conocimiento de la verdad.
- Búsqueda y práctica del bien.
- Contemplación de la belleza.
- Aceptación integral y respetuosa del misterio del ser humano.
- Atención permanente a la realidad.
- Acompañamiento personal en el desarrollo de cada uno de los miembros de su comunidad, hacia la plenitud de sus potencialidades.
- Convivencia afectuosa que deriva del conocerse y servirse mutuamente.

Organigrama de la Universidad Monteávila



Actualizado: mayo 2024

Imagen generada por ChatGPT (OpenAI, 2022) con el prompt "Eres diseñador gráfico con más de quince años de experiencia, organizado, de diseños limpios, pulcros y muy bien hechos. Viendo este organigrama, te voy a enviar la jerarquía de la Universidad Monteávila y me vas a diseñar un organigrama profesional, limpio y sin errores en los nombres de la Institución. Quisiera que lo hicieras con el color verde de la Universidad Monteávila pero solo lo que sea necesario. Recuerda que al ser un organigrama debe ser lo más claro y adecuado posible."

Alcance y personal

El Programa "De Umaísta para Umaístas" se desarrolla exclusivamente dentro del ecosistema de la Universidad Monteávila (UMA), teniendo como objetivo de aplicación la Facultad de Comunicación e Información. La población está constituida por 216 estudiantes cursantes del I al V semestre de dicha facultad, estableciéndose como meta estratégica un alcance operativo 86 estudiantes que corresponde a un 40% del total de la matrícula mencionada.

La ejecución del Programa se limita al desarrollo de un (1) semestre académico, periodo en el cual se aplicarán las estrategias de acompañamiento diseñadas.

Para la operatividad del proyecto, se requiere la articulación con los siguientes perfiles institucionales:

- a) **Coordinador(a) del Programa:** Secretaria Académica del Centro de Estudiantes de la Universidad Monteávila (CEUMA).
- b) **Coordinador(a) de semestre:** encargado de la gestión académica y seguimiento del progreso de los estudiantes.
- c) **Profesores:** actores clave para la implementación y retroalimentación del Programa en el aula.
- d) **Director(a) del Centro de Estudios del Asesoramiento Personal:** responsable de la validación técnica y supervisión de las directrices de acompañamiento.

Esta propuesta se enfoca en el diseño de un manual operativo para el acompañamiento académico integral. Por ello, el alcance excluye las tareas de naturaleza psicológica o clínica. ni trata problemas de índole personal, ya que estas áreas exceden las funciones del tutor.

Clientes

En el contexto de una aplicación corporativa, la viabilidad del Programa de acompañamiento depende de la correcta segmentación. Los clientes se definen de la siguiente manera:

1. **Institución de Educación Superior:** entiéndase Universidades Públicas y Privadas e Institutos Especializados. Es el entorno donde se desarrolla la gestión del Programa. Su rol es proveer la infraestructura, el marco normativo y los canales de comunicación entre los distintos perfiles -profesores, coordinadores, tutores y estudiantes tutorados- necesarios para la implementación de las estrategias de acompañamiento, garantizando que el Programa se alinee con los estándares de calidad y los valores de la universidad.
2. **Sector empresarial:** es la entidad legal o gerencia organizacional que adquiere e implementa el modelo. Este cliente delega en este manual la responsabilidad de proporcionar una estructura logística y operativa clara, permitiendo que el proceso inducción sea medible y replicable, fortaleciendo la formación humana del empleado dentro de su dimensión profesional. Su objetivo principal es asegurar la rápida adaptación y el alto desempeño del colaborador desde su integración.

Estrategias usadas

A continuación, se describen las estrategias de acompañamiento e integración institucional que operan en la Universidad Monteávila como marcos de referencia para este Programa.

Por una parte, se encuentra el Programa de Iniciación Universitaria (PIU), una estrategia de integración para alumnos de nuevo ingreso que ha evolucionado desde 2018 para cubrir competencias instrumentales (lenguaje y matemática) y adaptación a la vida universitaria. Su modalidad ha transitado desde esquemas presenciales y virtuales hasta su formato actual, centrado en la presencialidad, la integración al campus y la formación en valores institucionales.

Asimismo, para estudiantes nuevos ingreso se ofrece el Programa de Asesoramiento Académico (PAA), un sistema de mentoría personalizada para estudiantes de primer y segundo semestre. Consiste en tres sesiones semestrales de 45 minutos con un profesor de la facultad, orientadas a la optimización del

desempeño mediante la gestión del tiempo, el manejo del estrés académico, el uso de recursos bibliográficos y la aplicación de métodos de estudio personalizados.

Por último, en la Universidad Monteávila surge el acompañamiento orgánico. Está basada en redes de apoyo conformadas por estudiantes e incluso profesores, quienes facilitan la adaptación del alumno mediante la interacción directa. Este soporte informal complementa las estructuras formales (PIU y PAA), promoviendo la cohesión grupal y la resolución fluida de dudas dentro del entorno universitario.

Antecedentes

La Universidad Monteávila ha consolidado una visión de acompañamiento integral al estudiante, la cual se materializa a través de estructuras formales e iniciativas orgánicas que preceden al Manual "De Umaístas para Umaístas". Comprender este marco de referencia es esencial para determinar el alcance y la pertinencia de la propuesta de tutorías académicas.

1. DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS PARA LA UNIVERSIDAD MONTEÁVILA. (Sirit Penélope, 2016)

Este estudio resulta clave porque además de identificar los riesgos reputacionales propios de una institución educativa, aporta una base metodológica clara para gestionar crisis mediante el uso de comités de crisis y la estandarización de vocerías. La autora demuestra, a través de su diagnóstico, que gran parte de la vulnerabilidad de una organización radica en la falta de protocolos claros y en una comunicación institucional desarticulada ante eventos imprevistos.

La propuesta de Sirit (2016) es conveniente por su enfoque práctico. Al incluir modelos de "discursos de espera" y cartas informativas, proporciona una guía operativa que facilita la toma de decisiones cuando el margen de maniobra es limitado. Estos insumos han servido como punto de referencia para estructurar la estrategia aquí planteada, especialmente en lo que respecta a la jerarquización de

la información y la importancia de mantener una línea discursiva coherente entre todos los actores de la organización.

No obstante, dado que el estudio original data de 2016, este informe trasciende el antecedente al integrar la realidad comunicacional de 2026. El Manual "De Umaísta para Umaístas" busca actualizar protocolo para adaptarlos al entorno digital actual y a la inmediatez que exigen las nuevas plataformas de comunicación. Así, se retoma la solidez procedimental del trabajo previo, pero se ajusta a las dinámicas de monitoreo y respuesta rápida que requiere cualquier institución hoy en día.

2. PROPUESTA DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO. CASO: UNIVERSIDAD MONTEÁVILA (Cova Victoria, 2020)

El estudio de la comunicación interna en entornos universitarios constituye un desafío constante ante la evolución de las demandas informativas de los estudiantes. En este sentido, este antecedente establece un punto de partida al diagnosticar un sistema marcado por el predominio de la oralidad, una gestión reactiva ante las necesidades académicas y una baja satisfacción estudiantil derivada de la carencia de canales oficiales y estructurados.

Al contrastar la realidad descrita por la autora con el escenario actual de la Mojnateávila, se adopta la necesidad de profesionalizar las estructuras comunicativas y estandarizar los flujos de información e iniciativas académicas. En consecuencia, se propone ejecutar un modelo de gestión que, apoyado en la sistematización de procesos y el uso de canales formales, permita minimizar la dependencia del "boca a boca" identificada en el antecedente previo, transformando así la comunicación interna en un proceso proactivo y eficiente.

3. “EL SELLO UMA SE LLEVA PARA SIEMPRE” (Pérez Navarro, 2016)

Este trabajo demuestra cómo la sistematización de historias de vida de los egresados funciona como una herramienta estratégica para fortalecer la cultura y los valores institucionales. Asimismo, presenta el manifiesto que el Programa de acompañamiento es una red de apoyo basada en la empatía, donde la tutoría permite que los estudiantes se comprendan desde su propia vivencia, reconociendo en el otro a alguien que ha superado los mismos retos académicos. Es precisamente esta conexión humana la que da sentido al nombre del Programa “De Umaísta para Umaístas” el cual refleja una verdadera vocación de servicio donde prevalece el ayudarse entre sí, reafirmando que el “sello” de la Universidad Monteávila es, ante todo, el compromiso de una comunidad que se reconoce y se apoya bajo una misma formación humanista.

Análisis FODA

El siguiente cuadro detalla el uso del análisis FODA, una técnica para evaluar las condiciones internas y externas de la empresa en relación con el proyecto. Este análisis facilita el desarrollo de estrategias precisas para alcanzar los objetivos del Programa “De Umaísta para Umaístas”.

Factores internos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Valor académico: el Programa ofrece acompañamiento especializado que refuerza los conocimientos técnicos y mejora el desempeño de los estudiantes. • Coherencia institucional: el modelo se alinea con la visión de	• Dependencia del voluntariado: la continuidad del Programa depende de la disposición de los tutores, lo que exige un monitoreo constante de su carga académica. • Rotación de personal: el avance de los estudiantes hacia

la Universidad Monteávila, lo cual garantiza una formación integral y centrada en la persona. • Sentido de comunidad: el Programa integra la vocación de servicio de los estudiantes en un modelo de gestión organizada. Esta iniciativa consolida un entorno universitario basado en la ayuda mutua y el desarrollo humano. • Eficiencia operativa: los procesos definidos optimizan los tiempos de respuesta y los canales de comunicación, lo cual permite una gestión más ágil y efectiva.	los últimos semestres genera una pérdida constante de capital humano experimentado. • Curva de aprendizaje: la preparación de los tutores demanda un tiempo inicial que puede retrasar el despliegue pleno de las sesiones. • Falta de antecedentes: la ausencia de iniciativas previas impide, en esta etapa inicial, una medición comparativa del impacto sobre el rendimiento académico.
--	---

Factores externos

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Posicionamiento estratégico: el Programa se establece como un estándar de calidad pionero dentro de la facultad. • Escalabilidad: el modelo permite su replicación en otras facultades de la universidad que enfrentan desafíos similares de	• Cultura académica informal: la preferencia de los estudiantes por dinámicas de estudio informales puede obstaculizar la adopción de este nuevo modelo. • Alta exigencia institucional: la carga académica propia de la universidad limita la disponibilidad de tiempo de los

acompañamiento estudiantil. ● Integración tecnológica: la adopción de herramientas digitales facilita la flexibilidad de los encuentros y atiende a las diversas necesidades de los estudiantes. ● Validación de impacto: la formalización del Programa brinda la oportunidad de cuantificar beneficios como la reducción de la ansiedad académica y el incremento en las tasas de éxito estudiantil.	estudiantes para dedicarse a las sesiones de tutoría o en su defecto, la disponibilidad de los mismos tutores. ● Sostenibilidad sin incentivos: la falta de un sistema formal de reconocimiento dificulta el compromiso de los tutores a mediano - largo plazo. ● Estigmatización del servicio: el riesgo de que el estudiantado perciba la tutoría como un recurso exclusivo para alumnos con bajo rendimiento, lo cual cohibe la participación de estudiantes que buscan la excelencia
---	--

Cruce FODA

1. Fortalezas + Oportunidades: aprovechar la alta eficiencia de los procesos diseñados para ofrecer el Programa como un servicio de acompañamiento "premium" dentro de la universidad, utilizando el estándar de calidad para atraer a más facultades.

2. Debilidades + Oportunidades: ante la rotación constante de tutores, es vital crear un repositorio digital con fichas guía estandarizadas. Esto facilita la capacitación rápida y previene la pérdida de capital humano, transforma la curva de aprendizaje en un proceso fluido y documentado.

3. Fortalezas + Amenazas: para contrarrestar la cultura informal y la estigmatización del servicio, se debe enfatizar en la comunicación que el Programa

no es "clases de refuerzo" para alumnos reprobados, más bien, una red de apoyo alineada con la visión de la universidad.

4. Debilidades + Amenazas: ante la amenaza de falta de compromiso a largo plazo, la estrategia debe centrarse en proponer ante las autoridades un sistema de reconocimiento formal (créditos académicos o certificaciones) que dé valor al tiempo invertido por los tutores, y así, reducir la dependencia del voluntariado.

Análisis Pestel

Con el propósito de evaluar los factores macroambientales que inciden directamente sobre la viabilidad y ejecución del Programa, se emplea la técnica PESTEL. Este modelo permite examinar las dimensiones Políticas, Económicas, Sociales, Tecnológicas, Ecológicas y Legales que configuran el contexto externo de la Universidad Monteávila. A través de este diagnóstico, es posible identificar las variables que condicionan la propuesta, lo cual facilita la toma de decisiones basadas en el conocimiento de las oportunidades del entorno y reducción de impacto de posibles riesgos externos.

POLÍTICO	ECONÓMICO
- La estabilidad institucional es fundamental para que el Programa de Tutorías sea reconocido como un componente formal de la gestión universitaria y no como una iniciativa aislada. - Las regulaciones internas de la Universidad Monteávila deben facilitar el marco normativo que legitime el Manual de Procesos como el estándar oficial para el	- La carga económica que supone para muchos estudiantes pagar clases particulares externas refuerza la necesidad de un Programa gratuito y accesible que reduzca la búsqueda de apoyo externo a la universidad. - El Programa representa una solución coste-efectiva que permite aprovechar los recursos humanos internos de la

acompañamiento estudiantil.	universidad, y así, reduce la dependencia de servicios de refuerzo externo.
-----------------------------	---

SOCIAL	TECNOLÓGICA
• El creciente reto de los estudiantes para mantener hábitos de lectura crítica y razonamiento profundo exige mecanismos de apoyo que promuevan un aprendizaje más pausado y reflexivo. • El proceso de adaptación de estudiantes foráneos o de nuevos ingresos requiere una red de acompañamiento entre pares que facilite su integración a la identidad y cultura propia de la UMA	• La integración de herramientas digitales, tales como plataformas de videoconferencia y repositorios de video, permite democratizar el acceso al apoyo académico sin barreras geográficas o de tiempo. • La automatización y el uso de recursos multimedia en el manual de procesos responden a las necesidades de un estudiantado nativo digital que demanda inmediatez y eficacia en la resolución de dudas.

ECOLÓGICO - AMBIENTAL	LEGAL
• La adopción de un modelo basado en materiales digitales y guías descargables contribuye a la reducción del uso de papel, alineando el Programa con	• Es imperativo establecer lineamientos claros en el manual que protejan la propiedad intelectual de los materiales generados y los derechos de

políticas de sostenibilidad institucional. • La transición hacia procesos digitales permite optimizar los recursos de la universidad, promoviendo una cultura de eficiencia en el manejo de materiales de apoyo.	autor dentro de la comunidad universitaria. • El Programa debe alinearse con las normativas de protección de datos personales de los estudiantes, garantizando la privacidad en el manejo de la información durante las sesiones de tutoría.
---	---

El análisis PESTEL permite evidenciar que el Programa de Tutorías Académicas como una estrategia adaptativa frente a los factores del entorno actual. La alineación de variables económicas, donde el estudiante busca maximizar recursos ante la creciente carga académica y laboral, con una realidad sociocultural caracterizada por la necesidad de nuevos métodos de aprendizaje y razonamiento, posiciona al manual como un instrumento de gestión estratégica.

La infraestructura tecnológica disponible, sumada a un marco de sostenibilidad institucional, brinda las condiciones óptimas para que este Programa trascienda la informalidad y se consolide como un estándar de calidad, en el que se respeta el debido rigor legal y marco normativo de la institución. La formalización del acompañamiento académico bajo un Manual de Procesos permite a la institución transformar los desafíos detectados en oportunidades para fortalecer la identidad corporativa y la excelencia académica que distinguen a la Universidad Monteávila.

Mapa de públicos

PERFIL 1 - Coordinadora del Programa (Secretaría Académica del Centro de Estudiantes)

<u>Datos académicos</u>	<u>Cursos y talleres</u>	<u>Competencias y habilidades blandas</u>
Mayor de edad. Ser estudiante de pregrado de la Universidad Monteávila. Tener un promedio académico igual o mayor a catorce (14) puntos. Cursar mínimo tercer semestre de cualquier carrera de la Universidad Monteávila. Ser estudiante regular, no llevar ninguna materia de arrastre y no estar en régimen especial de repitencia. Preferiblemente estudiante de Educación o Comunicación Social (no limitativo)	Educación: formación en gestión de grupos, dinámicas de liderazgo y procesos educativos. Comunicación: cursos en comunicación asertiva, oratoria, storytelling, mercadeo y/o publicidad. Liderazgo: talleres de resolución de conflictos, gestión de equipos y ética profesional.	El coordinador demuestra capacidad de gestión, reflejada en su habilidad para organizar cronogramas, delegar tareas y supervisar el cumplimiento de las metas del Programa; asimismo, posee un pensamiento estratégico que le permite identificar necesidades académicas, establecer prioridades y proponer soluciones operativas de forma eficiente. Destaca por su aptitud en la comunicación asertiva entre autoridades, profesores y estudiantes con el uso de un lenguaje formal, sumado a una inteligencia emocional que le permite mantener la calma bajo presión y

		gestionar eficazmente situaciones de elevada carga administrativa.
<u>Actitudes</u> El perfil del coordinador se distingue por un sentido de pertenencia, manifestado en el respeto y compromiso hacia los valores y filosofía de la Universidad Monteávila. Proactividad que le permite tomar la iniciativa para resolver situaciones sin depender de instrucciones constantes; disposición al servicio, centrada en la vocación por el acompañamiento y el bienestar de la institución; y una integridad que garantiza un actuar ético, responsable en el manejo de toda información y proceso académico bajo su cargo.	<u>Contexto familiar</u> Se requiere que el estudiante cuente con un entorno familiar que le permita dedicar el tiempo necesario a las exigencias de la coordinación, que a su vez, garantice la continuidad del Programa durante todo el semestre.	<u>Hobbies</u> Se valoran actividades que reflejen equilibrio entre la vida académica y personal, tales como: voluntariado social, prácticas deportivas, lectura, creación de contenido, o participación en la vida universitaria. Estos intereses demuestran que el estudiante tiene una gestión del tiempo saludable y energía suficiente para liderar el Programa.

<u>Objetivo de Comunicación</u>	<u>Dos mensajes claves</u>	<u>Canales</u>
Consolidar el compromiso del/la coordinador/a con la gestión operativa del Programa; asegurar que comprenda su rol como líder estratégico, transformar los procesos académicos en resultados medibles y mantiene los valores institucionales	1. "Tu capacidad de gestión transforma el acompañamiento académico en una experiencia que trasciende el aula." 2. "Tu rol como coordinador construye las bases de un Programa de calidad sostenible para los umaístas."	Conocimiento del Programa: el/la candidato/a a la presidencia de una plancha del Centro de Estudiantes establece los lineamientos para su equipo. Este comunica a el/la Secretario/a Académico/a sobre la gestión operativa del Programa de tutorías representa una responsabilidad central durante su periodo de gestión. La secretaría asume este compromiso, recibe el Manual Operativo y coordina la sesión de encuentro con la Dirección del Centro de Estudios del Asesoramiento Personal para formalizar la responsabilidad institucional del cargo Canal digital oficial (correo institucional): para

		la gestión diaria, el envío de plantillas, cronogramas y reportes, que asegure una comunicación formal, trazable y organizada.
--	--	--

Perfil 2. Estudiantes tutores

<u>Datos académicos</u>	<u>Cursos y talleres</u>	<u>Competencias y habilidades blandas</u>
Mayor de edad. Ser estudiante de pregrado de la Universidad Monteávila de VI a VIII semestre en la Facultad de Comunicación e Información. Tener un promedio académico igual o mayor a catorce (14) puntos. Ser estudiante regular, no llevar ninguna materia de arrastre y no estar en régimen especial de repitencia.	Educación: El tutor participa en capacitaciones especializadas sobre metodologías educativas. Comunicación: cursos en comunicación asertiva, oratoria, storytelling, mercadeo y/o publicidad. Liderazgo: realiza formación en comunicación asertiva, escucha activa y estrategias de mediación; competencias que le permiten abordar las necesidades académicas	El estudiante tutor demuestra una sólida capacidad en la gestión del aprendizaje, reflejada en su destreza para transmitir conocimientos técnicos de manera efectiva, lo cual le permite estructurar sesiones claras que cumplen con los estándares institucionales mientras facilitan la comprensión de contenidos complejos. Asimismo, destaca por su comunicación asertiva y habilidad para la resolución de conflictos;

	y personales del estudiante de manera empática y profesional.	escucha activamente, adapta su lenguaje a las necesidades de cada estudiante e interviene con soluciones operativas que promueven un entorno de aprendizaje seguro y motivador.
<u>Actitudes</u> El estudiante tutor posee una profunda vocación de servicio que lo impulsa a acompañar a sus pares como una contribución esencial al bienestar y la excelencia de la comunidad universitaria. Asume sus responsabilidades con un compromiso y ética orientada a la mejora continua. Al mismo tiempo, mantiene una actitud empática que le permite conectar genuinamente con el estudiante de nuevo ingreso, por lo que valida su proceso de adaptación con cercanía, respeto y paciencia. Fortalece el	<u>Contexto familiar</u> Cuenta con un ambiente familiar que valora su formación integral y apoya su participación en actividades extracurriculares de liderazgo. Esto favorece su dedicación constante al Programa.	<u>Hobbies</u> Realiza actividades que complementan su desarrollo integral —como lectura, deportes, voluntariado o participación en grupos estudiantiles—, lo que demuestra un equilibrio saludable entre sus responsabilidades y su crecimiento personal.

sentido de comunidad al proyectar un liderazgo humano que prioriza el crecimiento integral.		
<u>Objetivo de Comunicación</u> Reconocer y potenciar el rol del estudiante como guía y futuro docente. De esta manera, se estandariza su acompañamiento a través del manual mientras fortalece su propio liderazgo y vocación profesional.	<u>Dos mensajes claves</u> 1. "Tu conocimiento y experiencia tienen la capacidad de transformar la vida académica de otro umaísta" 2. "Al acompañar a otros, también trabajas en ti y te preparas para ser el profesional que la sociedad necesita."	<u>Canales</u> Canales digitales: captación a través de redes sociales del Centro de Estudiantes, comunicación directa a través de WhatsApp y comunicación formal a través del correo institucional Manual de Procesos: documento que sirve como guía operativa y referencia durante el semestre. Talleres de inducción: sesiones presenciales de formación y alineación estratégica del Programa.

Perfil 3. Estudiantes tutorados

<u>Datos académicos</u> El estudiante cursa entre el I y el V semestre de la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información, etapa en la que se encuentra en un proceso de adaptación académica.	<u>Inquietudes</u> El alumno presenta, de manera puntual o recurrente, desorientación o dificultades en el manejo de contenidos de las asignaturas teóricas del plan de estudios, lo cual motiva su vinculación con el Programa de acompañamiento.	<u>Actitudes</u> El estudiante manifiesta una actitud de receptividad y apertura frente a la universidad. Muestra disposición en transformar la frustración o desorientación inicial en una actitud proactiva de superación, para así, alcanzar el éxito académico y potenciar su confianza personal.
<u>Contexto familiar</u> Se identifica como un individuo que, independientemente de su estructura familiar, busca en el entorno universitario un espacio de crecimiento tanto académico como personal.	<u>Hobbies</u> El perfil del estudiante es diverso y dinámico, incluye actividades como la práctica de deportes, el voluntariado, la creación de contenido digital, la lectura o el cine. Estos intereses son espacios de equilibrio emocional que, al ser bien gestionados, favorecen la motivación, la reducción del estrés académico y el bienestar general de sí mismo.	<u>Objetivo de Comunicación</u> Generar un ambiente de confianza y cercanía que elimine la estigmatización sobre la solicitud de ayuda académica, lo cual motive al estudiante a participar activamente en su propio proceso de mejora.

<u>Dos mensajes claves</u>	<u>Canales</u>	
1. "Yo también pasé por ahí, te entiendo y te acompaño: no estás solo en este proceso." 2. "Pedir ayuda no es señal de debilidad, es una oportunidad de potenciar tu talento y asegurar tu éxito en la carrera."	Canales digitales: difusión a través de la cuenta de Instagram del Centro de Estudiantes mediante contenido audiovisual la existencia del Programa. Asimismo, grupos vía WhatsApp de cada salón como canal principal para los estudiantes que reciben tutorías. A través de este medio, los delegados difunden información de manera inmediata y cercana. También, los alumnos acceden a las encuestas de diagnóstico y satisfacción. Referencia institucional: recomendación directa por parte de los coordinadores, profesores y estudiantes que ya han tenido una experiencia positiva con las tutorías.	

Perfil 4. Público de enlace - Coordinadores y profesores

<u>Datos académicos</u> Este grupo está conformado por el cuerpo docente y las autoridades de la facultad. Su perfil se caracteriza por poseer una visión integral de la gestión universitaria, centrada en la excelencia académica y el compromiso con la formación ética de los estudiantes.	<u>Competencias y habilidades blandas</u> Los miembros de este público poseen capacidad de supervisión y mentoría. Delegan la ejecución del Programa y realizan el seguimiento pertinente. Este grupo detecta las necesidades académicas y emplea la comunicación estratégica para mediar entre las directrices institucionales y las iniciativas estudiantiles.	<u>Actitudes</u> El cuerpo docente y las autoridades brindan respaldo institucional al Programa y reconocen su función en la comunidad académica. Este grupo muestra disposición a la colaboración interdisciplinaria, valida el trabajo de los tutores y promueve la cultura de acompañamiento alineada con la filosofía de la Universidad Monteávila.
<u>Objetivo de Comunicación</u> Obtener el respaldo institucional pleno, asegurar la legitimidad de los procesos descritos en el manual y coordinar de manera efectiva la detección temprana de alumnos en riesgo.	<u>Mensaje clave</u> "Este Programa actúa como un aliado estratégico para la gestión académica; formaliza el apoyo estudiantil y alivia la carga de consultas básicas bajo la visión de ser una comunidad de personas."	<u>Canales Estratégicos</u> ● Canales digitales: uso de correos institucionales para comunicaciones de carácter formal. ● Reuniones presenciales con el/la Secretario/a Académico/a para resolver dudas o brindar apoyo que

		se requiera.
--	--	--------------

Perfil 5. Profesor capacitador de tutores

<u>Datos académicos</u>	<u>Competencias y habilidades blandas</u>	<u>Actitudes</u>
Egresado(a) de Comunicación social o Educación de la Universidad Monteávila. Profesor(a) en ejercicio en la Universidad Monteávila en cualquier facultad. Preferiblemente en la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información. Estudios de posgrado en el área educativa en caso de ser egresado de Comunicación social (no limitativo) Estudios de posgrado en el área de Comunicaciones	Demuestra la capacidad de sintetizar, adaptar conceptos teóricos complejos en herramientas prácticas y aplicables para el tutor. Posee destrezas avanzadas en oratoria y manejo de grupos, además de inteligencia emocional que le permite modelar la empatía y la asertividad que se espera ver reflejadas en los estudiantes que capacita.	El capacitador tiene una actitud de compromiso con la excelencia. Asume su rol como facilitador que impulsa el crecimiento profesional de los estudiantes tutores. Muestra una disposición constante a la escucha, la apertura al intercambio de ideas y una ética de trabajo. Proyecta seguridad y confianza en los procesos establecidos en el manual de tutorías

Corporativas (no limitativo)		
<u>Objetivo de Comunicación</u> Establecer la autoridad y credibilidad del formador ante los tutores. Así, se fomenta un ambiente de aprendizaje que inspire confianza, respeto por los procesos institucionales y ejercicio docente.	<u>Mensajes Claves</u> "Tu labor es formar tutores que, mediante el ejemplo y el conocimiento, transformen el aprendizaje en una experiencia compartida y humana" "Tu compromiso reside en el desarrollo integral de nuestra comunidad de personas. A través de tu guía, cada tutor se formará bajo la identidad umaísta".	<u>Canales Estratégicos</u> ● Canales digitales: correo institucional para el contacto y coordinación de la capacitación. Como también, sesiones para resolver dudas sobre el Manual de Procesos. ● Capacitación presencial: espacios de enseñanza directa y práctica donde se modela el rol del tutor. ● Sesiones de retroalimentación (feedback): espacios privados de seguimiento para resolver dudas técnicas. El capacitador ofrece

		soporte metodológico ante situaciones puntuales. Este intercambio asegura la mejora continua durante el ejercicio del tutor.
--	--	---

Descripción de la necesidad

La Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información (FCCI) identifica una oportunidad de mejora en sus mecanismos de acompañamiento académico para los estudiantes de I a V semestre. Actualmente, la complejidad de ciertas materias, sin un sistema de mediación definido, genera episodios de desorientación o estrés en el alumnado. El diagnóstico señala tres desafíos principales: la gestión del volumen de información, la necesidad de métodos de estudio más efectivos y la búsqueda de un lenguaje de mediación que facilite la comprensión de los temas técnicos.

Para la detección formal de esta problemática, el Programa en su primera fase -de diagnóstico y recopilación de datos- se implementó una metodología según los actores del Programa:

1. **Encuesta estudiantil:** se aplicó un instrumento estructurado (Google Forms) a una muestra representativa del estudiantado. Los resultados validan la correlación entre la dificultad de las materias y el impacto emocional negativo en el alumno, cuantificando la urgencia de establecer puentes comunicacionales entre la teoría y la asimilación del conocimiento.
2. **Entrevistas de diagnóstico docente:** se ejecutan entrevistas a profundidad con el cuerpo docente para identificar los puntos críticos en el aula y las

dinámicas que requieren refuerzo. Este procedimiento permite definir el perfil del tutor como un agente complementario, capaz de facilitar los contenidos mediante un lenguaje cercano y eficiente.

3. **Análisis de data académica:** se procesa la información suministrada por la Dirección de Escuela y la Secretaría Académica. Este análisis permite organizar la base de datos de secciones, materias y docentes, permitiendo una planificación logística precisa para la distribución de los grupos de tutoría.

La convergencia de estos tres instrumentos evidencia que el vacío comunicacional responde a la inexistencia de una estructura formal que canalice el apoyo entre pares. En consecuencia, el proyecto responde a esta necesidad mediante la creación de un sistema de tutorías que sistematiza la comunicación, profesionaliza la figura del tutor y garantiza un acompañamiento académico basado en la excelencia y la visión de comunidad de personas de la Universidad Monteávila.

CONCLUSIONES

La ejecución del Programa “De Umaísta para Umaístas” determina que la Universidad Monteávila requiere una estructura formal que otorgue viabilidad y sostenibilidad al acompañamiento académico. La implementación de un modelo organizado facilita la gestión del apoyo estudiantil, refuerza los valores e identidad corporativa que definen a la institución. Al sistematizar este servicio, el Programa integra la labor del tutor como un valor agregado en la formación integral y asegura que la cultura organizacional permanezca constante en cada interacción entre los actores del Programa.

El diagnóstico inicial confirma que la vida universitaria, caracterizada en gran parte por altas exigencias académicas, genera en el estudiantado episodios recurrentes de estrés, frustración y carencias en los métodos de estudio. De 216 estudiantes entre I a V semestre, se obtuvieron 27 respuestas. El 59.3% afirma haber sentido frustración o ansiedad ante la dificultad de una materia (gráfico 1), e inclusive, un 18.5% (gráfico 4) aseguró haber considerado abandonar la carrera por dificultades netamente académicas. Esto confirma que una parte del alumnado busca activamente espacios de colaboración ante la complejidad académica; sin embargo, al no existir un sistema formal que coordine estos esfuerzos, tales iniciativas dependen de la voluntad espontánea de los estudiantes, lo cual justifica plenamente la creación de un manual que structure, institucionalice y optimice estos encuentros bajo criterios de excelencia académica.

Ante esta realidad, la universidad, como institución consciente de las necesidades de su comunidad, asume el deber de intervenir de forma proactiva. La creación de un Programa de acompañamiento formal constituye, por tanto, una respuesta coherente y humana, diseñada para respaldar al estudiante durante su tránsito académico y mitigar las dificultades que obstaculizan su desempeño.

Asimismo, el proceso de captación de tutores demuestra que existe un grupo significativo de estudiantes dispuestos a contribuir con el crecimiento de sus compañeros. Esta disposición evidencia que el sentido de comunidad y el compromiso con la excelencia académica permanecen profundamente arraigados en el estudiantado de la Universidad Monteávila. La participación activa de estos

tutores eleva el nivel de rendimiento académico y fortalece la comunidad de personas, lo cual consolida un ambiente de colaboración mutua donde la transferencia de conocimientos se establece como una práctica habitual y valorada.

Finalmente, la elección del Manual de Procesos como herramienta de gestión representa la estrategia más efectiva para formalizar este acompañamiento. Al definir con precisión cada fase operativa, el manual estructura, da forma e institucionaliza el Programa, lo cual transforma los esfuerzos espontáneos en un procedimiento profesional. Esta estandarización facilita la ejecución de las tareas y garantiza la sostenibilidad del proyecto en el tiempo, lo que asegura la vigencia del Programa ante los relevos generacionales y lo consolida como una política universitaria sólida, perdurable y alineada con los estándares de excelencia de la institución.

RECOMENDACIONES

Para los estudiantes que deseen dar continuidad al proyecto

- Optimizar la capacitación y ejecutar la formación de tutores en una sesión intensiva y estructurada. De esta manera, se evita la dispersión de los tutores y se continúa un hilo entre toda la teoría dada en la formación.
- Iniciar el Programa, como máximo, en la segunda semana del semestre para maximizar el aprovechamiento académico.
- Formalizar la metodología de tutoría a través de fichas de guía, sustituyendo la transmisión oral por protocolos estandarizados.
- Realizar una ficha guía digital para los tutores con el diagnóstico de cada profesor; este como base para adaptar las tutorías según metodología del profesor.
- Canalizar la gestión de comunicación con el profesorado exclusivamente a través de las coordinaciones académicas para asegurar una cobertura total.
- Asegurar al menos un espacio físico permanente con frecuencia semanal para el desarrollo de tutorías presenciales.
- Ampliar el alcance del Programa mediante un plan de comunicación integral para incrementar la participación estudiantil.
- Implementar un sistema de seguimiento mediante una matriz de control, que permita monitorear y sistematizar los indicadores clave de desempeño.
- Establecer un número predefinido de sesiones de tutoría por estudiante, evitando la discrecionalidad y garantizando el uso eficiente de los recursos.

Para los estudiantes próximos a realizar su Proyecto Final de Carrera (PFC)

- Seleccionar un área de investigación que combine el interés personal con un impacto social positivo, de esta manera, mantiene el espíritu de servicio característico de la identidad institucional.
- Diseñar un cronograma de trabajo con fechas, tareas por semana e incluso por mes, para asegurar el cumplimiento de las entregas.

- Establecer una agenda planificada de encuentros con el tutor designado para supervisar el avance del proyecto.
- Tras la aprobación del anteproyecto en la asignatura de Seminario, iniciar la redacción del informe con antelación para consolidar los resultados.
- Gestionar el proyecto bajo estándares profesionales. Mantener una separación entre las circunstancias personales y el desarrollo del trabajo, dada su importancia para la culminación académica.
- Mantener una visión centrada en la resolución de problemas (la solución) por encima de la afinidad con el tema: Esto asegura que el proyecto brinde un valor real a su público objetivo.

Para la Universidad Monteávila

- Desarrollar manuales de PFC detallados y organizados, diferenciados según las distintas modalidades de entrega o investigación.
- Fomentar la alineación operativa entre coordinadores y tutores para garantizar la coherencia en la comunicación y los lineamientos transmitidos a los estudiantes.
- Asegurar que todo lo exigido por la Coordinación de PFC se comunique con antelación suficiente, para garantizar que cada requerimiento constituya un valor añadido para la calidad del producto final.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez González, M. (2008). La tutoría académica en el Espacio Europeo de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 71-88.
- Carvallo de Miranda, J. E. (2007). *El acompañamiento como concreción de la Propuesta Educativa de la Compañía de Jesús, en el Instituto Universitario Jesús Obrero - Catia* [Tesis de maestría, Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio Institucional UCAB.
- Costa, J. (2009). *La imagen de marca: un fenómeno social*. Paidós.
- Cova, V. (2020). *Propuesta de políticas de comunicación interna dirigidas a los estudiantes de pregrado. Caso: Universidad Monteávila* [Proyecto Final de Carrera, Universidad Monteávila].
- Gandarillas Espinosa, M. D. (2015). *Manual de comunicación corporativa que permita difundir y sistematizar las actividades de balance social en el público interno de Dinero Club del Ecuador* [Trabajo de titulación, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana.
- González Lugo, Z. S. (2011). *Diseño y aplicación de un Programa instruccional basado en el uso de la estrategia del resumen, para facilitar la comprensión de textos expositivos en estudiantes de primer año de la carrera de Educación* [Tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello].
- Lafontant León, G. (2022, 18 de octubre). *SECEL 2022: el rendimiento de los alumnos de bachillerato sigue deteriorándose*. Egresados UCAB. <https://egresados.ucab.edu.ve/secel-2022-el-rendimiento-de-los-alumnos-de-bachillerato-sigue-deteriorandose/>
- Martínez L., J. M., y Córdova A., J. A. (2009). *Sistema de gestión de preparadores para la Facultad de Ciencias de la UCV* [Trabajo Especial de Grado, Universidad Central de Venezuela]. Repositorio Institucional de la Universidad Central de Venezuela.
- Pérez Navarro, A. (2016). *“El sello UMA se lleva para siempre”* [Proyecto Final de Carrera, Universidad Monteávila].

- Pérez Olivares, E., Balbín, R. M., & Cervigón, F. (2012). *Una visión de la Universidad*. Editorial Universidad Monteávila.
- Rinaudo, M. C., & González, A. C. (2002). Estrategias de aprendizaje, comprensión de la lectura y rendimiento académico. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (44), 37-50.
- Sirit Santamaría, P. (2016). *Diseño y elaboración de un manual de comunicación en crisis para la Universidad Monteávila* [Proyecto Final de Carrera, Universidad Monteávila].

ANEXOS

Gráfico 1. Usado en Pág. 12 y 56.

¿Has sentido frustración o ansiedad ante la dificultad de una materia durante este semestre o el anterior?

27 respuestas

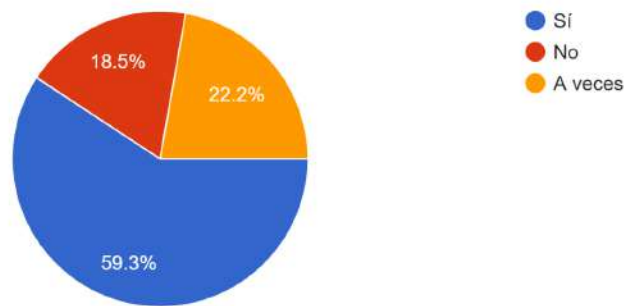


Gráfico 2. Usado en Pág. 12.

¿Cuáles son los 3 principales obstáculos que enfrentas al estudiar materias complejas?

27 respuestas

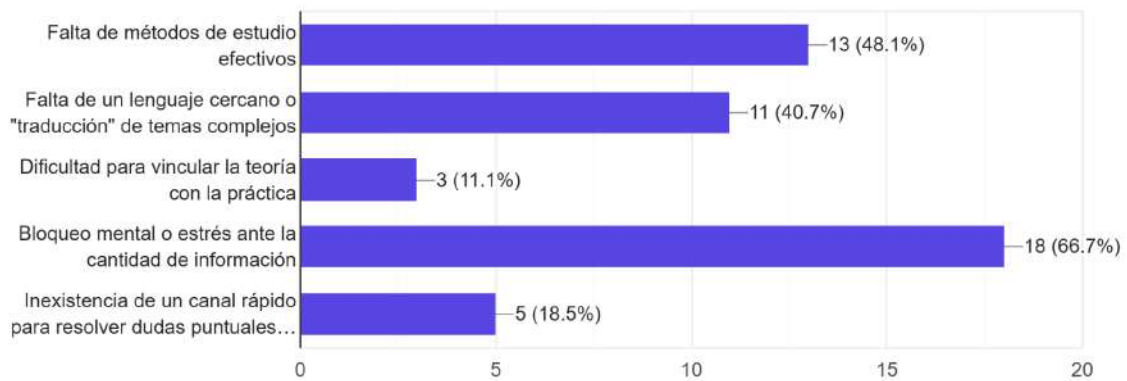


Gráfico 3. Usado en Pág. 12.

Para aprobar materias que te resultan difíciles ¿Has recurrido a alguna de estas opciones externas?
27 respuestas

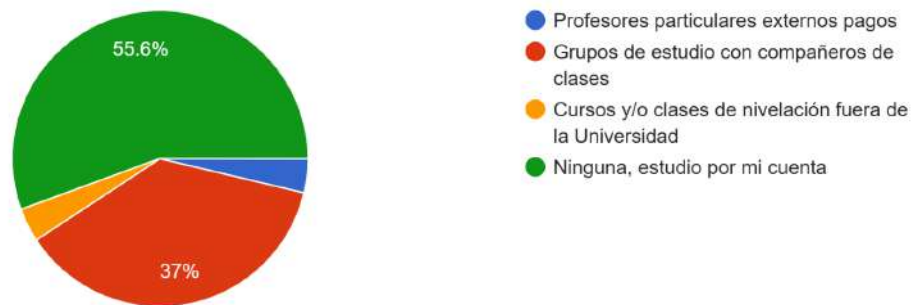


Gráfico 4. Usado en Pág. 56.

¿Has considerado alguna vez abandonar la carrera por dificultades netamente académicas?
27 respuestas

