



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ÁREA ACADÉMICA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**“El uso de las TIC en la tutoría como estrategia educativa en el
nivel superior. Experiencias universitarias”**

Tesis que para obtener el grado de:

MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Presenta:

Tania Torres Vázquez

Directora de Tesis:

Mtra. Alma Delia Torquemada González

Pachuca de Soto, Hidalgo, Marzo 2016



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
 INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
 Dirección

Maestría en Ciencias de la Educación

OF. NÚM. UAEH/ICSHU/ARACED/69/16

**MTRO. JULIO CÉSAR LEINES MEDÉCIGO
 DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
 P R E S E N T E.**

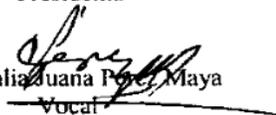
Estimado Maestro:

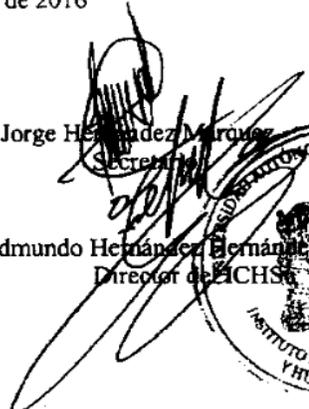
Con fundamento en lo establecido en el Capítulo VIII, Artículo 73, Fracción V del Reglamento General de Estudios de Posgrado de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; los que suscriben: integrantes de la Comisión Revisora, nos permitimos informarle que examinado el proyecto de investigación titulado **"Factores potenciales de riesgo que coadyuvan la deserción en la Escuela Telesecundaria"** que para optar al grado de maestro en Ciencias de la Educación, presentó el **C. Lic. Félix Venancio Altamirano Sánchez** con número de cuenta, 309076 matriculado en el programa de Maestría en Ciencias de la Educación Novena Generación 2014-2015, reúne las características de un trabajo de tesis; por lo que en nuestra calidad de sinodales designados como Jurado, manifestamos la aprobación de dicho documento.

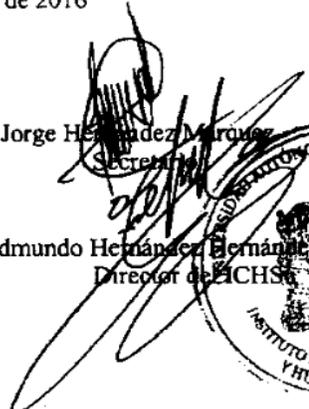
Por lo anterior, hacemos de su conocimiento que el candidato antes referido; se le otorga autorización para la impresión de la tesis y continuar con los trámites correspondientes para sustentar el examen de grado.

ATENTAMENTE
 "AMOR, ORDEN Y PROGRESO"
 Pachuca de Soto, Hgo., a 9 de junio de 2016


 Dra. Maritza Cáceres Mesa
 Presidenta


 Dra. Coralía Juana Pérez Maya
 Vocal


 Dr. Jorge Hernández Márquez
 Secretario


 Dr. en D. Edmundo Hernández Hernández
 Director de ICHS



C.c.p.- Archivo
 EHI/arp.

DEDICATORIA

Para la personita que sigue mis pasos y me mira con infinito amor y admiración, porque sé que esto la fortalece y la alienta en su camino como hija, escritora y todo lo que se proponga. Espero que esto te enseñe que todo es posible y que no existe nada que no puedas conseguir. Te llevo en mi corazón en todo momento, esto es una pequeña muestra de ello.

Con mucho amor, para Frida.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradezco a Dios y a mis padres Margarita y J. Carmen, por la vida, el amor y el ejemplo de superación. Porque siempre creyeron en mí y sus enseñanzas me impulsaron a llegar a este momento.

A mi esposo, que ha sido mi fortaleza y mi debilidad, porque a pesar de la tormenta sigue de pie y junto a mí, por el café y el cine que me distrajerón y me ayudaron a pensar mejor, por los viajes en familia hacia los congresos, por la motivación para hacer las cosas lo mejor posible.

A mi hija, por su amor incondicional y compartir conmigo momentos de escritura intensos y por las lecturas a mi lado, por acompañarme en todo lo que le fue posible.

A mis hermanos, por formar parte de mi vida, especialmente a Armando con quien comparto hoy este logro porque sé que también lo siente como suyo, gracias por todo lo que me enseñaste cuando niña, por tus cuidados, por los juegos (las sabritas y las paletas de hielo).

A mi asesora Mtra. Alma Delia Torquemada González, porque se arriesgó a ser mi tutora y me enseñó en la práctica lo que debe hacer un tutor, me acompañó, me motivó, resolvió mis inquietudes, me ayudó a tomar decisiones, me enseñó a escribir para comunicar lo que pensaba, creyó en mi idea y esa idea se hizo un trabajo de investigación, gracias por todo su tiempo, por las tareas encomendadas, por las observaciones, ha dejado en mí una bella experiencia.

Al Dr. Jorge Hernández Márquez, porque a pesar de no ser su tutorada me brindó tiempo para charlar, para hacerme observaciones y contribuyó activamente en la construcción de esta investigación, gracias porque cada visita valió la pena.

A mis lectores por brindarme su tiempo, por cada observación para que este trabajo mejorara.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	10
CAPÍTULO I. LA CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	13
I.1 Planteamiento del problema.....	13
I.2 Objetivos de la investigación	16
I.2.1 Objetivo General	16
I.2.2 Objetivos específicos.....	16
I.3 Supuesto de investigación.....	16
I.4 Pregunta de investigación	16
I.5 Justificación.....	17
CAPITULO II. LA TUTORÍA UNIVERSITARIA	28
II.1 La tutoría en la educación superior en México	28
II.2 Antecedentes históricos de la tutoría en el contexto internacional y nacional	34
II.3 La orientación educativa como fundamento que subyace a la tutoría universitaria.....	38
II.3.1 El concepto de tutoría.....	40
II.3.2 El papel del tutor.....	42
II.4. La dinámica de la tutoría en el contexto universitario	43
II.5 La tutoría y su impacto en la formación del estudiante universitario.....	45
CAPITULO III. LA INCORPORACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LA ACCIÓN TUTORIAL EN LA UNIVERSIDAD.....	49
III.1 El Blended Learning	49
III.1.1 La generación net.....	53

III.2 El programa institucional de tutorías de la UAEH	56
III.3 La tutoría en el contexto de educación a distancia en la UAEH	59
III.4 Investigaciones centradas en la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas (2010-2014).....	62
III.4.1 Descripción general de la producción en el campo de la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas en el nivel superior.....	62
III.4.2 Investigaciones en torno a la Tutoría Virtual en el Nivel Superior.....	63
III.4.3 El uso de las TIC en la Tutoría en el Nivel Superior.	72
III.4.4 Experiencias de Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas.....	77
III.4.5 Valoración general.....	83
CAPÍTULO IV. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	85
IV.1 Tipo de investigación	85
IV.2 Tipo de estudio	85
IV.3 El contexto de la investigación.....	87
IV.4 Los sujetos de la investigación.....	87
IV.4.1 Los tutores	88
IV.4.2 Los estudiantes de la licenciatura	90
IV.5 Las técnicas e instrumentos de investigación	93
IV.6 El procedimiento de la investigación	94
CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	94
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	118
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Eficiencia terminal por instituto y escuela superior, según datos del anuario de 2013, publicados en marzo de 2014.....	20
Tabla 2. Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHu)	20
Tabla 3. Modalidades de Tutoría.....	44
Tabla 4. Producción en el campo de la Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas en el nivel superior.....	62
Tabla 5. Producción en el campo por clasificación temática	63
Tabla 6. Portal e-Tutorías.....	79
Tabla 7. Caracterización de los tutores.	89
Tabla 8. Categorías, definición conceptual y dimensiones.	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Categorías de la implementación de acuerdo con Fullan. Fuente: Fullan (2002).....	31
Figura 2. Categorías del rol del tutor. Fuente: Ryan (2000).	42
Figura 3. Tipos de Tutoría. Fuente: Retomado de Rodríguez (2012:25).	43
Figura 4. Clasificación de la Tecnología Educativa, según Laurillard (como se cita en Reyes, 2012).	52
Figura 5. Características de las herramientas tecnológicas de acuerdo a la clasificación de Laurillard (como se cita en Reyes, 2012).	52
Figura 6. Modalidades de Tutoría Virtual en la UAEH. Fuente: Elaboración propia.	61
Figura 7. Determinación de los sujetos de investigación. Fuente: Elaboración propia.	87

PRESENTACIÓN

Este trabajo plantea la utilización de herramientas tecnológicas en la tutoría universitaria en contexto del Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Actualmente, la modalidad vigente es la tutoría presencial, donde la interacción tutor-tutorado se lleva a cabo en una entrevista cara a cara. Si bien este modelo se ha adoptado en todo el país, hoy día la globalización y la sociedad del conocimiento hacen necesarias y viables otras herramientas para facilitar los procesos educativos.

Cabe recordar que los jóvenes universitarios forman parte de la llamada generación net y utilizan las Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) de forma cotidiana, motivo por el cual resulta necesario emplear en la Tutoría herramientas tecnológicas que permitan mejorar y apoyar a más estudiantes en las diferentes problemáticas que enfrentan a partir del uso de foros, chats, páginas web.

La investigación se divide en seis capítulos, el primero denominado “La construcción del objeto de estudio” la cual se encuentra compuesta por el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos tanto general como específicos, el supuesto de investigación y la pregunta de investigación.

El segundo capítulo es el Marco teórico-conceptual donde se definen conceptos como tutor, tutoría, tipos de tutoría, la dinámica de la tutoría en el nivel superior que es precisamente el sustento de la investigación, se hace un breve recorrido histórico de la tutoría a nivel nacional e internacional.

En el capítulo tercero se presenta la incorporación de las herramientas

tecnológicas que se utilizan desde el marco de la tutoría universitaria. En este capítulo se abordan las problemáticas que dieron origen a la necesidad de implementar programas institucionales de tutorías en el nivel universitario (deserción, rezago y baja eficiencia terminal). También se ha integrado el estado del arte, que consiste en la revisión de investigaciones relacionadas con la tutoría, especialmente con la tutoría electrónica, virtual, e-tutoría o tutoría con TIC o a través de la web

El cuarto capítulo se refiere a la estrategia metodológica utilizada en la investigación, donde se hizo un estudio de corte cuali-cuantitativo, cuyo tipo de estudio fue exploratorio-descriptivo. Así mismo, se partió de un estudio de caso. En este apartado se describe el proceso de investigación, así como los instrumentos utilizados en la tesis.

En capítulo cinco se presentan los resultados de la investigación, donde se muestran los hallazgos de los dos instrumentos utilizados, la entrevista semiestructurada y la encuesta On Line.

En el capítulo VI se exponen las conclusiones del trabajo, que señalan cuáles son los retos de la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas, las limitaciones del trabajo y los cuestionamientos pendientes. Finalmente se enlistan las referencias y se presentan los anexos que se consideran pertinentes para la mejor comprensión de este trabajo.

CAPÍTULO I. LA CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

I.1 Planteamiento del problema

La globalización, producto del liberalismo económico, el libre mercado, la internacionalización y la Sociedad del Conocimiento han impuesto una nueva agenda para las universidades que viven hoy grandes cambios producto de las políticas educativas que las naciones implementan para crecer al ritmo que la modernidad les compromete.

Como menciona Berger (1997) la ubicación en la sociedad se da a través de coordenadas asignadas de manera externa. En nuestro caso, éstas están dictadas por esas pequeñas “élites”, las cuales, según Mills (1971) están formadas por los que tienen el mando en las instituciones directivas y, por lo tanto, tienen la capacidad de influir en la vida de otros hombres o mujeres ordinarios.

Estos dos fenómenos han tenido gran impacto en las sociedades actuales y principalmente en la economía de las naciones, la cual se ha visto en la necesidad de efectuar reformas en el ámbito económico, político y principalmente el educativo, que es el que ocupa al presente estudio. A partir de un análisis profundo respecto a la situación actual del Sistema Educativo en el nivel superior en torno a las expectativas proyectadas al 2020, la ANUIES (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior) determinó la necesidad de generar programas de atención específica. Así, surgieron 14 programas de acción para favorecer el desarrollo integral de los alumnos. Dichos programas destacan lo siguiente:

Apoyar a los alumnos del Sistema de educación Superior (SES), para elevar la Proporción de estudiantes que puedan culminar sus estudios en el plazo previsto,

logrando los objetivos de formación establecidos en los planes y programas de estudio (ANUIES, 1999).

En este contexto, los Programas Institucionales de Tutorías (PIT) de las Instituciones de Educación Superior (IES), asumieron el reto de contribuir con el logro de estas expectativas. Sin embargo, no ha sido una tarea fácil, puesto que los académicos han asumido la doble tarea de formar en una disciplina y a la vez deben cumplir sus programas de asignatura. De acuerdo con la United Nations Educational Scientific and Cultural Organization (UNESCO) la labor de Tutoría es parte de la función docente y por tanto, el profesor debe brindar apoyo y consejo a los estudiantes para mejorar su rendimiento académico.

Por otra parte, a través de la Tutoría grupal, se busca favorecer la integración social del grupo y el desarrollo personal de cada alumno, fortalecer la comunicación, el aprendizaje cooperativo, el trabajo en equipo y la convivencia, lo que facilita al grupo interactuar con respeto, armonía y tolerancia. Ambas pueden llevarse a cabo de manera presencial o con el apoyo de herramientas tecnológicas.

Hasta este momento, la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas sólo se utiliza como un medio o recurso en ambientes educativos no presenciales; en donde se plantean funciones muy específicas de la acción tutorial (UAEH, 2014). En el caso de escenarios escolarizados, hay experiencias de tutoría de tipo presencial que utilizan las herramientas tecnológicas en situaciones específicas, ya sea porque las condiciones de la actividad docente así lo demandan, o bien, por la modalidad semipresencial de algunas licenciaturas, tal es el caso de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), donde algunos tutores utilizan las redes sociales. Específicamente Facebook para

complementar sus tutorías tanto grupales como individuales, otro ejemplo es la Universidad Veracruzana, donde su modelo de tutoría se compone de la tutoría grupal (atención personalizada) y la tutoría electrónica (Tutoría a distancia) (Torres Hernández, Vera Pedroza, & Huerta Chua, 2010). No obstante, lo anterior, parece no haber claridad en torno a la relevancia que pudiera tener la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas como estrategia educativa en sí misma. Al parecer los usos o ventajas que puede brindar una tutoría así, es una cuestión poco analizada. Por ello, el presente proyecto va encaminado a identificar la existencia de experiencias de tutoría con el uso de herramientas tecnológicas en el contexto de licenciatura, para después explorar los usos, ventajas o impacto que pudiera tener en la formación de los estudiantes universitarios.

I.2 Objetivos de la investigación

I.2.1 Objetivo General

Analizar las experiencias de Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas y su uso como estrategia educativa en la formación de estudiantes de licenciatura en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHU).

I.2.2 Objetivos específicos

- Conocer las experiencias de Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas en el nivel de licenciatura del ICSHU.
- Conocer el proceso de implementación de herramientas tecnológicas en el acompañamiento estudiantil a nivel licenciatura.
- Analizar los tipos de herramientas tecnológicas en la tutoría en el nivel de licenciatura en el ICSHU y sus usos como estrategia educativa.

I.3 Supuesto de investigación

Existen experiencias de Tutoría que utilizan herramientas tecnológicas complementarias en el nivel licenciatura que no son utilizadas formalmente como estrategias educativas en la formación de estudiantes del ICSHU.

I.4 Pregunta de investigación

¿Qué experiencias de Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas están

presentes en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades y de qué forma son utilizadas en la formación de estudiantes del ICSHU?

I.5 Justificación

La Tutoría es relevante debido al aumento en la matrícula de estudiantes de nivel superior, pues tan sólo durante el periodo del 2011 al 2012 el número de alumnos se situó en cerca de 3 millones 274 mil (Tuirán, 2012), lo que moviliza a un sin número de agentes involucrados en la atención estudiantil.

Esta investigación es interesante porque explora una forma diferente de trabajar la tutoría, que es a través del uso de la tecnología. Ya que mediante el uso de herramientas tecnológica, tutores y estudiantes puede acceder a la tutoría a cualquier hora, ya sea con el celular, lap, tablet o una computadora de escritorio. Estas herramientas favorecen el acompañamiento permanente, puntual y oportuno a lo largo del proceso formativo del estudiante dentro de la universidad, desde su ingreso hasta concluir satisfactoriamente su licenciatura.

Si bien las IES han implementado programas de Tutorías, de una manera formal y estructurada a partir del año 2000, éstas se han utilizado como estrategia viable para resolver problemas que tienen relación con la deserción, abandono de los estudios, rezago y baja eficiencia terminal principalmente. Sin embargo, es necesario reconocer que la función de la tutoría en el contexto formativo de un estudiante de licenciatura debe tener un impacto mayor, es decir, promover el mejoramiento del rendimiento escolar desde su ingreso hasta su egreso, cuidando que este acompañamiento sea permanente y dirigido a dar solución a problemas inmediatos que se le van presentando en el proceso de formación universitaria.

Mucha de la literatura encontrada, destaca como indicadores de la calidad educativa a la Deserción, la Eficiencia Terminal y la Reprobación, no obstante, la Dirección General de Planeación y Programación, de la Secretaría de Educación Pública (DGPP/SEP) (SEP, 2005) los define como “Instrumentos que nos permiten medir y conocer la tendencia o desviación de las acciones educativas, con respecto a una meta o unidad de medida esperada o establecida; así como plantear previsiones sobre la evolución futura de los fenómenos educativos”. (p. 11). Estos indicadores de calidad son de carácter cuantitativo y han servido para medir que tanto se han cumplido las metas educativas y plantear supuestos sobre lo que ocurrirá en el futuro en el ámbito educativo. Cabe señalar que la DGPP/SEP maneja más de 37 indicadores, de los cuales sólo 3, anteriormente mencionados, son los que más impactan a la Educación Superior.

En este orden de ideas, los datos cuantitativos que estos indicadores pueden ofrecer son significativos; por ejemplo, De los Santos (1993), Allende (1987), Martínez (1988) y Clemente (1997) detectaron que en el caso de de la deserción, ésta responde a una multiplicidad de factores que afectan a los estudiantes durante el primer año posterior a su ingreso a la licenciatura entre ellos: Las condiciones económicas desfavorables del estudiante; el deficiente nivel cultural de la familia a la que pertenece; las expectativas del estudiante respecto de la importancia de la educación; la incompatibilidad del tiempo dedicado al trabajo y a los estudios; la responsabilidad que implica el matrimonio; las características personales del estudiante (por ejemplo, la falta de actitud de logro) y el poco interés por los estudios en general, por la carrera y la institución.

Si bien es cierto no se puede controlar el factor de la voluntad del alumno por abandonar los estudios universitarios, si se puede, incidir en la cuestión de las deficiencias académicas y en el bajo rendimiento, al igual que en los cambios de carrera, aunque esta labor se debe trabajar desde el nivel Medio Superior, para

que cuando el alumno llegue al nivel Superior, se encuentre plenamente decidido sobre lo que desea estudiar, y esta es otra arista de la orientación que se puede brindar a los estudiantes mediante la Tutoría.

Con respecto a la Eficiencia Terminal, se define algebraicamente como "la relación porcentual entre los egresados de un nivel educativo dado y el número de estudiantes que ingresaron al primer grado de este nivel educativo N años antes." (SEP, 2005:59). Es decir, cuántos alumnos entran y cuántos salen después del período que dura la carrera. Ahora bien un criterio internacional, para evaluar la eficiencia terminal en la educación terciaria de nivel 5 en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (correspondiente a los estudios de técnico superior, licenciatura y maestría en el sistema educativo mexicano), es el de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) que propone un índice de sobrevivencia (Survival rate), que en el nivel terciario se define como la proporción de alumnos de nuevo ingreso que completan con éxito un programa dado (OCDE, 2006).

Y es precisamente la eficiencia del sistema el indicador donde las IES han tomado medidas para favorecer su incremento, pues esto les proporciona buenos dividendos al momento de obtener los recursos ordinarios y extraordinarios del erario público.

Una de las medidas que han tomado las IES en este sentido es la implementación de los programas de tutorías, impulsado por la ANUIES a partir del 2000. De ahí el interés por analizar la tutoría de una manera formal y estructurada, visualizándola como la estrategia viable para atender a los problemas que tienen relación con la deserción, rezago y baja eficiencia terminal principalmente. A continuación se presentan algunas estadísticas que ilustran este interés dentro de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH).

Tabla 1. Eficiencia terminal por instituto y escuela superior, según datos del anuario de 2013, publicados en marzo de 2014.

Instituto / Escuela	Eficiencia Terminal
Instituto de Ciencias Agropecuarias (ICAp)	27%
Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería (ICBI)	24%
Instituto de Ciencias Económico Administrativas (ICEA)	51%
Instituto de Ciencias de la Salud (ICSa)	34%
Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHu)	42%
Instituto de Artes (IA)	24%
Escuela Superior de Ciudad Sahagún	61%
Escuela Superior de Tlahuelilpan	74%
Escuela Superior de Actopan	61%
Escuela Superior de Tizayuca	57%
Escuela Superior de Huejutla	68%
Escuela Superior de Tepeji del Río	46%
Escuela Superior de Zimapán	55%
Promedio	42%

Fuente: Área de Estadística, DEEyDI, DGP, UAEH

Los datos más recientes indican que la media de la Eficiencia Terminal del Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades es inferior al 50%, para comprobar esta afirmación se presenta la siguiente tabla.

Tabla 2. Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHu)

Licenciatura	Eficiencia Terminal
Licenciatura en Derecho	62.63%
Licenciatura en Enseñanza de la Lengua Inglesa	27.41%

Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública	53.14%
Licenciatura en Trabajo Social	43.35%
Licenciatura en Educación	62.92%
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación	46.55%
Licenciatura en Historia de México	20.00%
Licenciatura en Sociología	37.30%
Licenciatura en Antropología Social	18.00%

Fuente: Área de Estadística, DEEyDI, DGP, UAEH

En cuanto a la Eficiencia Terminal (ET) de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH), entre las nueve licenciaturas que se ofertan en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHU) las tres licenciaturas con mayor porcentaje de ET son: Licenciatura en Ciencias de la Educación con 62.92%, Licenciatura en Derecho con 62.63%, y Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública con 53.14% y la media de ET del ICSHu se encuentra en el 42%. Las licenciaturas en Historia de México, Sociología, Ciencias de la Comunicación, Enseñanza de la Lengua Inglesa y Trabajo Social se encuentran por debajo del 50% (Veras, 2014).

Los datos son preocupantes, por lo que es importante identificar la intervención tutorial a favor de la eficiencia terminal del ICSHu. En este contexto, sería interesante cuestionarse qué papel juega la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas para favorecer el rendimiento escolar de los jóvenes universitarios y lograr mayores índices de Eficiencia Terminal.

En el Nivel Superior, la reprobación tiene una connotación similar a la del Nivel Medio Superior, donde según la DGPPP afirma:

Los reprobados de secundaria y medio superior que se reportan en la estadística básica de fin de

cursos se regularizan por exámenes extraordinarios y, por ende, pasan al siguiente grado o nivel educativo. Con base en esta observación, tales alumnos deben dejar de considerarse reprobados (SEP, 2005:105).

Sin embargo, este hecho aunado a la estructura rígida de los planes de estudio, el desconocimiento de los alumnos respecto de las posibles soluciones a los problemas de la seriación de materias o de las opciones académicas disponibles para superar deficiencias y aprobar alguna unidad de enseñanza aprendizaje, constituyen también problemas que influyen en el rezago escolar¹ o en la decisión de abandonar los estudios.

En este ámbito de problemáticas estudiantiles, se espera que los tutores den seguimiento a los alumnos que se encuentren en estas condiciones para disminuir los indicadores. Para ello se han creado también software de bases de datos los cuales coadyuvan a los tutores en esta labor de prevenir o detectar dichas situaciones. Desde la universidad medieval hasta la actualidad, la tutoría ha sido vista como una acción inherente a la práctica docente, es decir, un proceso cooperativo de acciones formativas y secuenciadas, vinculadas con la práctica educativa y con una clara proyección destinada a favorecer la madurez global del estudiante, que se refleje en su capacidad de aprender, comprender, reflexionar y decidir de manera comprometida, responsable y autónoma.

Es conveniente aclarar que dependiendo del país y la época, la tutoría ha tenido variaciones, sus fines se han conservado, tratando siempre de coadyuvar con los indicadores educativos que el momento histórico le reclama. En este sentido la

¹ Rezago se entiende como el retraso en la inscripción a las asignaturas subsecuentes del plan de estudios en un lapso regular u ordinario. Por lo tanto, “el alumno rezagado es aquel que se atrasa en las inscripciones que corresponden al trayecto escolar de su cohorte generacional y, por tanto, en el que egreso de la misma” (Altamira, 1997:35).

UAEH considerada una de las mejores instituciones de nivel superior por su preocupación por estar siempre a la vanguardia desde el año 1992, ya otorgaba tutoría a los alumnos de bachillerato, y en el año 2002 surge formalmente el PIT, es decir, el servicio se extiende en todos sus niveles y programas de estudio (PIT de la UAEH: 2007). No debe olvidarse que el objetivo del PIT es contribuir a la formación integral del estudiante y propiciar su mejor desempeño escolar atendiéndole de manera personalizada para disminuir los índices de reprobación y deserción, fortaleciendo los niveles de eficiencia terminal. La UAEH adquiere entonces mayor prestigio, como menciona Berger (1977) nos movemos en sistemas cuidadosamente definidos de poder y prestigio.

La relevancia que cobra la tutoría en el nivel superior, lleva a la necesidad de implementar otro tipo de recursos para poder dar atención a la demanda de la población estudiantil. Es así como poco a poco se van haciendo presentes las herramientas tecnológicas ofreciendo importantes ventajas, por ejemplo: poder trabajar con un mayor número de alumnos de forma síncrona o asíncrona (Lleixá-Fortuño, Gisbert-Cervera, Marqués-Molíás, & Espuny-Vidal, 2010).

Otro aspecto relevante consiste en observar que la generación de estudiantes que actualmente están inscritos a nivel licenciatura, pertenecen a la llamada generación NET, que de acuerdo con Masclef, Medina & Usandivaras (2010), dicha generación incluye a los jóvenes, adolescentes y niños, nacidos entre los años 1980 y 2000. Crecieron en la era de la informática y la inmediatez. Por lo tanto son jóvenes que usan la tecnología a cualquier hora. Para ellos es más fácil utilizar el internet para realizar diferentes actividades tanto cotidianas como académicas. Prefieren tener la libertad de elegir el momento en el que realizarán alguna actividad y más aún cuando es a través de su medio favorito (teléfono, computadora o Tablet). Al respecto, Bernal y Barbas (2010) afirman que “los nuevos medios, debido a su naturaleza compartida, interactiva y de mucho-a-

muchos, llevan implícitos valores de carácter más colaborativo y más democrático siendo a su vez, estos valores los característicos de esta nueva generación”. La incorporación de las TIC al ámbito educativo actual en el nivel superior, plantea nuevos retos y formas diferentes de asumir el rol docente y específicamente el de tutor, que en el caso planteado requiere de la apertura crítica y propositiva, pero al mismo tiempo flexible para interactuar de forma diferente con los estudiantes, sin perder de vista su fin formativo.

Como plantean Fernández y Montemayor, (2014) uno de los retos más importantes para que la tutoría despliegue todas sus bondades es la capacitación del docente “lo cual implica una reorientación desde una perspectiva Conductista a una Constructivista, la transformación del profesor a Tutor y el uso adecuado de las TIC” (p.5).

Lo anterior puede ser de gran utilidad para que los alumnos observen esta flexibilidad de la acción tutorial, con la ventaja de tener la posibilidad de interactuar con el tutor en el momento en que lo necesite. Las ventajas de usar las herramientas tecnológicas en la tutoría son variadas, por un lado, le permite al estudiante ponerse en contacto con su tutor cuando lo necesite, planteando dudas o inquietudes muy puntuales que evitan el proceso administrativo a seguir para tener una respuesta concreta sin tener que desplazarse hasta dónde se encuentre el tutor (Bárcenas, 2014).

Además, el tutor puede ofrecerle a través de este medio material que le sea de utilidad para resolver sus dudas en el momento que lo desee. En el caso del tutor, puede contar con una base de datos actualizando periódicamente información sobre sus alumnos, ahorrando tiempo y evitar el desplazamiento para contactar al tutorado. Asimismo, puede hacer más fácil el proceso administrativo que implica la

gestión de este proceso educativo (llenado de formatos).

Como lo mencionó Prieto en 2012, hay una serie de ventajas que ofrecen las herramientas tecnológicas en el marco de la tutoría que podrían generar estrategias educativas concretas para favorecer la atención al estudiante; entre las cuales se encuentran: privilegiar esas relaciones entre seres humanos que se reúnen para aprender; promocionar el acompañamiento permanente durante su aprendizaje, contextualización, comunicabilidad, interlocución, calidad comunicacional, serio manejo de la información, serenidad, buen trato e intercambios entre personas adultas.

Por lo tanto, la tutoría debe auxiliarse de los recursos que tenga a su alcance para que estos principios pedagógicos se cumplan, ya que ante todo se busca privilegiar el acompañamiento al estudiante al tiempo que se promueve y contextualiza su aprendizaje. En cuanto a la comunicación se debe destacar que también juega un papel importante en el proceso de tutoría, ya que sin ella éste no sería posible. Lo mismo sucede con el manejo serio de la información, pues la mediación tecnológica en el contexto de la tutoría, favorece el aprendizaje del alumno. De igual modo, a través del uso de medios digitales se cuida en mayor medida la expresión de actitudes, desarrollando actitudes de serenidad y buen trato, tanto del docente como del alumno.

Al respecto, Sáez (1999) propone una mirada que asume la centralidad de las tecnologías de la información en la nueva sociedad informacional y global, al querer compaginar una crítica y una propuesta; la crítica va dirigida a caer en la cuenta del envoltorio publicitario² que rodea a las tecnologías de la información. La propuesta se refiere a la incorporación de las nuevas tecnologías de la información

² Envoltorio publicitario: la publicidad que rodea a las TIC.

en diferentes contextos (laborales, formativos, de ocio, etc.) y a partir de otros Modelos comunicativos, educativos, productivos - en definitiva, desde otras visiones del mundo- alternativos al pensamiento único.

Y es exactamente el pensamiento divergente el que lleva a pensar en el nuevo rol que debe asumir la educación. Es este ámbito el sentimiento tecno-fóbico hacia las nuevas tecnologías es uno de los que mayor impacto negativo (resistencia) ha tenido en la incorporación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC's), como lo menciona García (2007) ya que, produce un movimiento a favor de la reivindicación de la figura docente, como eje constructor del saber y de la formación de los educandos, sobre el supuesto de que la irrupción NTIC's ha reactivado el mito de una escuela sin profesor.

La educación en esta era tecnológica es el eje a través del cual se puede mejorar la conciencia sobre el uso adecuado de las TIC. Se considera que el acceso y uso inteligente de este conjunto de artilugios y tecnologías requieren de una persona con un tipo y nivel de cualificación distinto del que ha sido necesario a la fecha. Esta necesidad se relaciona con la de interactuar con un sistema de menús a través del cual es necesario navegar, utilizando documentos hipertextuales sin perderse, otorgar significado a los múltiples datos e informaciones encontradas, acceder al correo electrónico y lograr comunicarse mediante el mismo. Ser crítico ante la avalancha de múltiples imágenes, sonidos y secuencias audiovisuales son, entre otras, nuevas habilidades que debe dominar cualquier sujeto para poder desenvolverse de modo autónomo en la era digital o sociedad del conocimiento.

Lo anteriormente dicho enfatiza el reconocimiento de una serie de competencias que invitan al docente/tutor universitario a cuestionarse sobre sus propios recursos de comunicación con el otro, en este caso: su tutorado. La tecnología ofrece una oportunidad de perfeccionar las habilidades para la acción tutorial. Hacer uso de los recursos digitales, podría brindar la oportunidad de mejorar el ejercicio tutorial

en sí mismo generando beneficios en la formación del estudiantado.

Por lo tanto, es importante analizar las ventajas y desventajas que la tecnología puede aportar a la Tutoría Presencial, donde tutor y tutorado se reúnen cara a cara para conversar sobre las diferentes problemáticas que presenta el alumno. Por ejemplo, la tutoría permite brindar un acompañamiento sistemático a más jóvenes, utilizando las TIC, lo cual generaría menos rezago y/o abandono, elevando así los índices de eficiencia terminal y de rendimiento escolar, aunque se reconoce que la tutoría per se no resolverá el problema, pero si puede contribuir de manera importante.

A partir de lo anteriormente mencionado, la problemática que atañe a la presente investigación, consiste en explorar aquellas experiencias de tutoría donde los tutores recurren al uso de herramientas tecnológicas para la acción tutorial. Vale la pena indagar esas formas dinámicas y novedosas de llevar a cabo la Tutoría y de esta manera, identificar su impacto en la formación del estudiante universitario en el contexto del ICSHu, sin olvidar la calidad y calidez humana implicada en el proceso educativo. Los resultados que este trabajo arroje, permitirán proponer elementos de análisis de la tutoría con la incorporación de las TIC en el contexto universitario.

CAPITULO II. LA TUTORÍA UNIVERSITARIA

Hasta hace algunos años, la tutoría en las universidades no era una labor preponderante, es decir, que estuviera contemplada de manera institucional; los docentes asumían como suya esa labor y trataban en la medida de sus posibilidades de cooperar en el proceso formativo de los estudiantes. Es hasta hace algunos años que esta acción, es lanzada como estrategia para remediar algunos de los problemas que afectan al nivel superior, como son la baja eficiencia terminal, la deserción, la reprobación o el rezago. En este capítulo se presenta un panorama general sobre la necesidad de implementar la tutoría en la educación superior, especialmente en el nivel de grado (licenciatura).

II.1 La tutoría en la educación superior en México

La educación superior en México es impartida en instituciones públicas y particulares, con el objeto de atender las necesidades del desarrollo social, científico, tecnológico, económico, cultural y humano del país. El Sistema de Educación Superior está conformado por tres niveles: técnico superior universitario, licenciatura y posgrado, los cuales son impartidos por más de 1.800 instituciones de diversos perfiles y misiones; divididas en universidades federales, universidades públicas autónomas, institutos tecnológicos y universidades tecnológicas, instituciones de investigación y posgrado, escuelas normales y otras instituciones (centros, colegios y escuelas). En conjunto, todas ellas ofrecen programas de técnico superior universitario o profesional asociado, licenciatura, especialidad, maestría, doctorado y postdoctorado.

Por régimen, el subsistema público atiende al 70% de la matrícula total en educación superior. La oferta de carreras de niveles técnico superior universitario o profesional asociado, licenciatura y posgrado se ha diversificado gracias a la creación de nuevas modalidades educativas. Específicamente, 5 entidades federativas mostraron una eficiencia terminal menor al 50 por ciento y solamente 10 entidades registraron un porcentaje superior al promedio nacional (Romo, 2005).

Entre los problemas más complejos y frecuentes que enfrentan las IES del país, en el nivel de licenciatura, se encuentran la deserción, el rezago estudiantil y los bajos índices de eficiencia terminal. Información que proviene de la Universidad Veracruzana (Chaín, 1999) indica que aproximadamente 25 de cada 100 estudiantes que ingresan al nivel universitario abandonan sus estudios sin haber promovido las asignaturas correspondientes al primer semestre; además, la mayoría de ellos inicia una carrera marcada por la reprobación y por los bajos promedios en sus calificaciones, lo cual contribuye a que en el tercer semestre la deserción alcance al 36% de quienes ingresaron, cifra que se incrementa, cada semestre, hasta alcanzar el 46% al término del periodo de formación considerado.

Esta situación refleja la necesidad que tienen las IES de llevar a cabo estudios sobre las características y el comportamiento de la población estudiantil, en relación con los factores que influyen sobre su trayectoria escolar, tales como ingreso, permanencia, egreso y titulación. La información obtenida serviría para identificar y atender las causas que intervienen en el rendimiento académico, en el abandono de los estudios y en las condiciones que prolongan el tiempo establecido en los planes de estudio para concluir satisfactoriamente los mismos.

Son imperativos de las IES incrementar la calidad del proceso formativo, aumentar el rendimiento académico de los estudiantes, reducir la reprobación y el abandono para lograr índices de aprovechamiento y de eficiencia terminal satisfactorios, así como para cumplir con el objetivo de responder a las demandas sociales con más y mejores egresados que, al mismo tiempo, puedan lograr una incorporación exitosa al mercado de trabajo.

Para Díaz de Cossío (1998) los cuatro desafíos fundamentales de la Educación Superior en México son:

- a) Lograr la eficiencia ya que las instituciones de educación superior son muy poco eficientes en la producción de profesionales con título y cédula.
- b) Flexibilizar las opciones de aprendizaje y diversificar los servicios, ya que, el sistema de educación superior no es realmente una agrupación de universidades, puesto que en el nivel licenciatura, son más “una agrupación de tubos de acero” llamados carreras profesionales, que tienen una entrada y una salida, es decir, están abiertos únicamente en los dos extremos, de ahí la importancia de hablar de flexibilidad.
- c) Transformar las maneras de aprender y enseñar. La mayor parte del contenido de la instrucción es simplemente información organizada sobre algún tema, datos, métodos, problemas, maneras de interpretar, ejercicios, que se transfieren a las notas que toman los alumnos o se encuentran en algún libro de texto o referencia.
- d) La enorme preocupación de muchos que manejan el concepto de calidad y lo aplican a sistemas educativos, importándolo de otro campo muy distinto, el de la producción de bienes materiales. La calidad es un valor y por lo tanto relativo, no absoluto.

Precisamente en el primer reto, es donde los programas de tutoría cobran importancia, ya que, surgen justamente como una estrategia para alcanzar la Eficiencia Terminal a la vez que contribuya a disminuir el rezago y la deserción. En este sentido se han ampliado las tareas de la tutoría, convirtiéndola en una tutoría académica, con el fin de lograr mejores niveles de desempeño en los retos tres y cuatro, donde se habla de cambiar las formas de enseñar y aprender, esto ha contribuido a que los docentes/tutores no vean a los alumnos sólo como recipientes vacíos que hay que llenar de información, sino, como personas, que tienen diferentes esferas que deben ser atendidas para que logren culminar sus estudios y esto es considerado un indicador de calidad (eficiencia terminal) y una premisa de la tutoría.

Cambiar las formas de enseñar y aprender no es tarea fácil, sin embargo, siguiendo a Fullan (1991; 2001) con su teoría del cambio, se puede comprender la necesidad de cambio en las instituciones y la manera en que esto ocurre. En ella se encuentra identificado el papel del profesor y su importancia para lograr cambios duraderos, en este caso, el del uso fundado de las TIC. En esta investigación se analiza la necesidad, claridad, complejidad, calidad y practicidad de uso de las herramientas tecnológicas por parte de los tutores. Fullan (1991) identificó 14 factores importantes en la implementación del cambio y los agrupó en cuatro categorías, que se pueden apreciar en la siguiente figura.

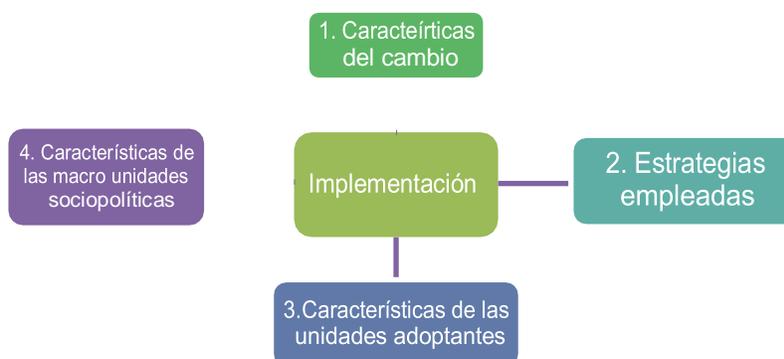


Figura 1. Categorías de la implementación de acuerdo con Fullan. Fuente: Fullan (2002).

Para efectos de esta investigación sólo se tomarán en cuenta los factores de la categoría uno: a) Necesidad, b) Claridad, c) Complejidad, d) Calidad-Practicidad y en la categoría dos: sólo a los profesores, ya que, la intención es conocer la forma en la que los tutores utilizan las herramientas tecnológicas en la tutoría, sin dejar de lado a los alumnos, aunque no son los sujetos, centrales de esta investigación.

En este sentido es importante destacar algo que Fullan (1991:9) considera

No existe duda de que los tipos de cambio pedagógico generado por la tecnología tiene profundas implicaciones en la forma como los profesores enseñarán y la manera como necesitan pensar y entender la enseñanza y el aprendizaje, es decir, el profesor es una de las piezas claves en el proceso de adopción de la tecnología y en su manera de enfrentarlo repercuten las características del cambio, a saber: necesidad, claridad, complejidad, calidad-practicidad.

Esta reflexión es importante, ya que el autor señala que la concepción de los profesores sobre la enseñanza y el aprendizajes se encuentra ligada a la postura que éste adopte frente a la tecnología, pero en este caso, se considera que esta que también influye en su forma de ver la tutoría y de eso depende que los tutores hagan o no uso de las herramientas tecnológicas, la frecuencia y la finalidad que le otorguen.

En este orden de idea se debe aclarar conceptualmente cada uno de los factores. Aunque tiene diferentes acepciones la “necesidad” puede ser entendida como el impulso o deseo por obtener algo que se percibe que hace falta, al respecto Fullan (1991:69) considera que “se emprenden muchas innovaciones sin un examen cuidadoso y detallado sobre si estas necesidades se perciben como necesidades prioritarias. El sentimiento de necesidad es un problema que requiere atención y cuidado”.

Por lo tanto, es substancial que los tutores hagan un verdadero análisis sobre el uso de la tecnología y pueden para ello considerar argumentos como el que refiere el nuevo tipo de profesional que los mercados de trabajo exigen, siendo más exigentes se puede tomar en cuenta lo que la OCDE (2002) comenta sobre los ciudadanos que se necesitan, que deben pensar de manera crítica, aprender con rapidez y resolver problemas en condiciones de incertidumbre.

La claridad es otro factor primordial, los tutores deben tener claros los objetivos que persiguen al utilizar las herramientas tecnológicas, de lo contrario pueden encontrarse con la “dolorosa falta de claridad”, que es cuando “las innovaciones poco claras no sustentan el desarrollo del significado subjetivo del cambio” (Fullan 1991:35), esto es más probable cuando el cambio se da sin dirección y sin la preparación adecuada.

La complejidad es definida por Fullan (1991: 60) como “la dificultad, habilidad requerida y la magnitud de las creencias, estrategias de enseñanza y uso de materiales”, en este sentido es importante que los tutores tengan la habilidad necesaria para manejar las TIC, pero también sus concepciones que subyacen a la tutoría, que como se observa pueden ser tan importantes como las estrategias o los materiales que se utilicen para llevar a cabo la acción tutorial.

La calidad es considerada la atención, el enfoque y los recursos que se requieren para llevar a cabo la iniciativa, en este sentido se sabe que cada profesor de tiempo completo tiene asignado un espacio, un equipo de cómputo y la universidad provee de un servicio de internet tanto a profesores como alumnos. Finalmente la practicidad, está determinada por cómo se adaptan las herramientas tecnológicas a las condiciones actuales de los profesores.

II.2 Antecedentes históricos de la tutoría en el contexto internacional y nacional

La tutoría que desarrollan algunas instituciones universitarias no es una acción novedosa, siempre ha formado parte de la tarea docente. Tal y como se puede observar en la siguiente cita:

En sus orígenes, la universidad medieval buscaba, en coherencia con su tiempo histórico, la transmisión del conocimiento o saber absoluto, el respeto a la verdad y el desarrollo del espíritu de estudio. Como arquetipo de universidad docente, el papel de profesor era guiar, orientar, autorizar la conducta moral, social e intelectual de sus alumnos en la búsqueda del conocimiento, como vía para el crecimiento personal, en un marco de relación personal estrecha (Rodríguez, 2004:p. 14).

Los modelos tutorales del siglo XIX, que a continuación se describen, han sido tomados como base en algunas dependencias de Educación Superior a lo largo de la historia, han permitido identificar las distintas acciones que en materia de tutoría a nivel internacional y nacional se han realizado y que ha retomado la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, publicado en su libro “Programa Institucional de Tutorías” (ANUIES, 2002).

En el Reino Unido, Australia y Estados Unidos, el tutor es un profesor que informa a los estudiantes universitarios y mantiene los estándares de disciplina. Los antecedentes más próximos a la idea de tutoría académica son los de la Universidad de Oxford, en la que el estudiante tiene un encuentro semanal con el profesor (tutor) que le es asignado. El alumno prepara un ensayo por semana para discutir oralmente con su tutor, lo que no excluye que utilicen otros apoyos educativos.

En los Estados Unidos, Canadá y algunos países europeos, los centros de orientación en las universidades constituyen instancias de gran importancia. Estos centros de orientación existentes desde la década de los años treinta, agrupan a especialistas en pedagogía y psicopedagogía en estrecha relación con el profesorado ordinario. Tienen un lugar definido dentro de la estructura institucional y coordinan las actividades del asesoramiento académico con la atención especializada a ciertas necesidades personales, sociales y académicas.

Por ejemplo, ya en el siglo XX el modelo español de enseñanza superior a distancia desarrollado por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), presenta la figura del profesor tutor como el orientador del aprendizaje autónomo en los alumnos. En los 70's, la reforma educativa española considera a la tutoría como una orientación hacia el alumno, es decir como un factor indispensable para mejorar la calidad educativa, además, se reserva como un derecho del alumno y una obligación de los centros.

Tanto en la Universidad de Navarra como en la Universidad Complutense de Madrid, el asesoramiento entre iguales³ cuenta con una larga tradición, dada su eficacia comprobada y el enriquecimiento personal que supone para ambas partes, lo que exige al profesor que forma a los estudiantes un tiempo generoso pero un efecto multiplicador. Esta modalidad considera que el profesor universitario, asesor de sus estudiantes, no tiene por qué intervenir en todas y cada una de las necesidades de ellos, algunas pueden o deben ser atendidas por ayudantes de profesor y/o estudiantes de cursos superiores que se capaciten y se comprometan con la labor de ayudar a sus compañeros de cursos inferiores.

³ Este asesoramiento es el que brinda un alumno de mayor edad, grado o experiencia a otro.

Con esto se observa que la intención de la tutoría siempre ha sido el apoyar a los estudiantes, sea de manera personal o académica, que a lo largo del tiempo la funciones han ido disminuyendo para el docente frente a grupo y que se han creado nuevas figuras para continuar con el acompañamiento y que se han creado desde pequeñas oficinas (o cubículos) donde el tutor atiende al tutorado, hasta verdaderos centros de atención donde existe una variedad de profesionales que proporcionan ayuda dependiendo de su especialidad y de las necesidades de los estudiantes, además ya se empieza a reconocer que los alumnos pueden ayudarse entre sí, aunque siempre existiendo ese factor de asimetría, pues son los de grado más avanzado o con más conocimiento quienes apoyan a los compañeros.

En México, el sistema tutorial en la educación superior se ha practicado desde los inicios de la década de los cuarenta, inicialmente en el posgrado de la Facultad de Química de la UNAM. En 1970, también en el posgrado, el sistema tutorial consistía en responsabilizar al estudiante y al tutor en el desarrollo de un conjunto de actividades académicas, así como de la realización de proyectos de investigación de interés común, puesto que desde el inicio de sus estudios, la investigación se convierte para el alumno en el centro de su programa particular que concluye con la formulación de una tesis para obtener el grado correspondiente. Específicamente en este ámbito, las experiencias en tutoría han influido de tal manera, que a cada alumno de posgrado se le asigna un tutor, que será quien lo acompañe durante su vida académica, además de ser una condición que incluso está contemplada en el conjunto de ordenamientos legales del posgrado así como en los requisitos de permanencia del mismo.

Por otro lado, el enfoque tutorial de apoyo al estudiante en el nivel de licenciatura surge aproximadamente en los años 90 en algunas instituciones de educación superior mexicanas con la finalidad de resolver problemas que tienen relación con

la deserción, abandono de los estudios, rezago y baja eficiencia terminal, principalmente. Este sistema en el nivel de licenciatura se inició en la UNAM dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA), en dos modalidades distintas: individual y grupal. En la primera se atienden las dudas surgidas en el proceso de estudio particular del alumno y en la grupal se favorece la interacción de los estudiantes con el tutor para la solución de problemas de aprendizaje o para la construcción de conocimientos. Es a partir de este momento, donde la figura del docente en su rol de tutor cobra interés dado las problemáticas observadas en los jóvenes universitarios.

Sin embargo, fue hasta el año 2000 donde la tutoría alcanza un estatus relevante en el contexto educativo en el nivel superior. La ANUIES emitió dos importantes propuestas que constituyeron un impulso fundamental para el desarrollo de Programas Institucionales de Tutorías en las IES en México. La primera de ellas asumió el compromiso de mejorar la calidad del proceso educativo en este nivel. En el documento “La educación superior en el siglo XXI: Líneas estratégicas para su desarrollo”, se plantea como propósito fundamental promover la formación integral de los estudiantes a través de programas de tutoría para estudiantes de licenciatura. En el segundo caso, de manera casi paralela, convocó a un destacado grupo de académicos provenientes de siete universidades e instituciones vinculadas con la educación superior para proponer estrategias que potencializaran la formación integral del alumno. Se asume una perspectiva humanista y responsable frente a las necesidades y oportunidades del desarrollo del país, motivo por el cual se implementaron mecanismos viables para ver en la tutoría una alternativa educativa que pudiera disminuir los índices de reprobación, abandono y rezago escolar así como mejorar la eficiencia terminal. Cabe destacar que en este proceso de definición de estrategias participaron representantes de la UAEH.

El recorrido histórico, muestra que a principios del siglo XX, empiezan a surgir los primeros departamentos de orientación, pensando en apoyar al docente, en complementar su actividad y proporcionarle estrategias desde diferentes disciplinas para mejorar su acción, de ahí que surjan cuestionamientos como ¿Por qué crear departamentos y programas de tutoría, si es una función inherente a la acción docente? ¿En qué momento los docentes dejaron de asumir esta actividad como suya?, tal vez, esta situación fue provocada por la idea de que sí el docente no cubría los requerimientos de los jóvenes, llegaría un experto a hacerlo y en ese momento dejó de esforzarse para seguir cumpliendo con su función de guía y orientador, de acompañar a los alumnos y darles seguimiento.

Los sistemas tutoriales tal como los conocemos actualmente son de reciente creación, sin embargo, la acción tutorial o la tutoría propiamente dicha es una acción docente que se ha venido realizando desde los orígenes de la universidad y ha evolucionado al grado de tener verdaderos departamentos de especialistas. Actualmente la tutoría en el nivel superior busca acompañar, guiar y orientar, durante la trayectoria universitaria para contribuir en su desarrollo integral.

II.3 La orientación educativa como fundamento que subyace a la tutoría universitaria

Para entender la tutoría como acción académica es importante remitirse al campo de la orientación educativa, pues a partir de sus planteamientos es posible reconocer los objetivos y alcances de la acción tutorial en la formación estudiantil.

La palabra “ayuda” siempre se ha considerado como sinónimo de orientación. Orientar es ayudar a alguien en su desarrollo personal. Esta ayuda abarca todas las esferas de la vida de una persona. Muchos autores están de acuerdo en

considerar la orientación como un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar el desarrollo humano a lo largo de la vida. De acuerdo con Bisquerra (1998) la orientación es:

Un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. Esta ayuda se realiza mediante programas de intervención psicopedagógica, basados en principios científicos y filosóficos. (p.152)

En este sentido, la orientación es una función que desempeña un experto en un área formativa, la cual puede ser desempeñada propiamente por un orientador, o bien, por otros agentes inherentes al contexto educativo tales como los profesores o algún miembro de la familia.

Vale la pena especificar la relación entre orientación y tutoría. Se puede entender la acción tutorial como la acción orientadora llevada a cabo por el tutor y por el resto de los profesores (Bisquerra, 2002). La acción tutorial es una pieza clave para aglutinar lo instructivo y lo educativo, con el objeto de potenciar la formación integral del individuo.

En este sentido, se entiende que la tutoría forma parte de un constructo más amplio al que Bisquerra denomina Orientación Psicopedagógica. La tutoría es una parte de la orientación; es decir, el proceso de apoyo que realiza el profesorado hacia un estudiante para favorecer su desarrollo integral (tanto a nivel personal, escolar y vocacional). Por lo tanto, las actividades que desarrolla el profesor para favorecer cada una de estas áreas se denomina acción tutorial.

Al respecto, Traxler en 1992 afirmó: "Idealmente concebida, la orientación ejercida en la tutoría capacita a cada individuo para comprender sus actitudes, intereses y

rasgos personales, desarrollarlos lo mejor posible, relacionarlos con metas vitales y finalmente, a alcanzar un estado de completa y madura auto orientación” (como se cita en Roa Venegas, 2010:1).

En resumen se puede decir que la orientación educativa tiene como objetivo fundamental lograr la plena autorrealización de todo el alumnado y por lo tanto, la acción tutorial tiene como meta cristalizar los mecanismos viables para alcanzar tal fin, desde el marco de la escuela y con la consigna de que sea el profesor el principal promotor del desarrollo integral.

II.3.1 El concepto de tutoría

Es importante puntualizar sobre el concepto de tutoría, para más adelante explicar las modalidades con las que cuenta y la elucidación de algunos modelos, que en este caso son propios de la educación a distancia.

Para Álvarez (2002), la tutoría en el escenario de la educación superior es un proceso cooperativo de acciones formativas y secuenciadas, vinculadas con la práctica educativa y con una clara proyección destinada a generar una madurez global del estudiante, capaz de aprender, comprender, reflexionar y decidir de manera comprometida, responsable y autónoma.

Por su parte, Cruz (2008) refiere que la tutoría es un proceso educativo pensado para prevenir los problemas futuros de adaptación del estudiante al escenario educativo e intervenir en cuestiones de su desempeño académico. La tutoría entonces se ocupa de atender problemas relacionados con la eficiencia terminal, reprobación, habilidades de estudio, dificultades de aprendizaje, ansiedad ante los

exámenes, estabilidad emocional, actitudes orientadas a la profesión y opciones de trayectoria, entre otros.

Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, se observa que la tutoría en la educación superior es percibida como un proceso, que se encarga de prevenir problemas futuros, además de intervenir en las cuestiones educativas pero sobre todo, se preocupa por cuestiones personales como la madurez, estabilidad emocional y dificultades de aprendizaje.

En este tenor, la ANUIES (2002) considera a la tutoría como un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se manifiesta a través de atención personalizada hacia un alumno o un grupo reducido de alumnos. Para fines de esta tesis por tutoría se concibe el proceso de acompañamiento integral que brindan las IES a sus alumnos durante su trayectoria escolar, a través de la intervención de un profesor que funge como tutor. Dicho acompañamiento implica el desarrollo de una serie de acciones académicas que incidan en las diversas esferas del desarrollo biopsicosocial del estudiante, ofreciéndole diferentes alternativas de solución a los problemas que se le presenten a lo largo de su proceso formativo dentro de la institución escolar. En congruencia con Álvarez (2002), la acción tutorial en el nivel universitario consiste en desarrollar una serie de acciones debidamente planificadas y secuenciadas con un fin formativo, cuya meta primordial sea favorecer la madurez personal del estudiante para generar en él, procesos de autogestión que le permitan desempeñar su profesión desde una perspectiva reflexiva, crítica y autónoma.

II.3.2 El papel del tutor.

En cuanto a las actividades que desempeñan cotidianamente, los profesores del nivel superior en México dedican una parte muy importante de su tiempo laboral a la impartición de clases, la realización de actividades de planificación y gestión académica que son inherentes a la docencia, y al desarrollo de diversas tareas académico-administrativas solicitadas por la institución escolar en la que prestan sus servicios; en menor medida, los profesores universitarios se dedican también a tareas de difusión y extensión de la cultura, investigación, elaboración de materiales didácticos y, recientemente, a la tutoría (Loredo, 2000).

De acuerdo con Ryan (2000), varios autores coinciden en que el rol y la responsabilidad del tutor están basadas en cuatro categorías:



Figura 2. Categorías del rol del tutor. Fuente: Ryan (2000).

Sin embargo, menciona Silva (2010) que tener estas cualidades no garantiza que un buen profesor se transforme en un buen tutor, es imprescindible además tener formación y experiencia.

Por lo tanto la participación de los profesores, principalmente del personal académico de carrera, en la actividad tutorial, constituyó la estrategia idónea para emprender la aplicación del programa institucional de tutoría. Sin embargo, llevarlo a la práctica requiere de un análisis de los elementos necesarios para su concreción ya que a primera vista, representa una tarea adicional para todos los actores universitarios.

II.4. La dinámica de la tutoría en el contexto universitario

Bastante se ha hablado sobre la complejidad de la tutoría, en cuanto a su definición, pero no sólo esto, sino que al momento de tipificarla también nos encontramos con este problema, por lo que se considera conveniente traer a colación la figura 3.

CRITERIOS	TIPOS DE TUTORÍA
En relación con los servicios de orientación	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modelo tutorial puro</i>: el Programa de tutorías funciona de modo independiente de los servicios de orientación de la institución. • <i>Modelo mixto</i>: el modelo tutorial se organiza con apoyo de los servicios de orientación.
En cuanto al contenido de las tutorías	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tutoría de materia</i>: se ocupa de orientar al estudiante sobre temas relativos a los contenidos disciplinares que el profesor expone o presenta en clase, o sobre temas de trabajos relacionados con la materia. • <i>Tutoría de prácticas</i>: tiene como finalidad el proporcionar al alumno en prácticas habilidades y herramientas para desarrollar con competencia profesional las prácticas. • <i>Tutoría de proyecto</i>: asesorar y orientar todo el trabajo de proyecto del alumno (relativo a demandas de final de algunas carreras). • <i>Tutoría de asesoramiento personal</i>: corresponde a una tutoría especializada para el tratamiento o la intervención ante determinadas circunstancias personales de algunos estudiantes y es responsabilidad de profesores expertos en la intervención psicopedagógica, o bien consiste en el uso de servicios especializados de la propia universidad a través de la derivación que pueda hacer el tutor académico o el tutor de carrera.
En cuanto a la figura del tutor	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Profesor-tutor</i>: la tutoría es asumida por el profesor. • <i>Tutoría de iguales (peer tutoring)</i>: los alumnos de cursos superiores son los encargados de orientar y asesorar a los compañeros, de forma exclusiva o como acción complementaria.
Con relación al tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tutoría de curso</i>: se refiere al seguimiento del alumno en un tramo de su trayecto formativo. • <i>Tutoría de carrera o de itinerario académico</i>: se refiere a un seguimiento del estudiante a lo largo de los estudios universitarios, en cuestiones generales relativas a los itinerarios curriculares, a la adaptación a la vida universitaria, a la mejora del rendimiento o a las salidas profesionales.
En cuanto a los destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tutoría individual</i>: acción personalizada, útil para tratar aspectos personales de carácter individual. • <i>Tutoría grupal</i>: posibilita la acción sobre más alumnos en menor tiempo, al tratar temas comunes, intercambiar experiencias...

Figura 3. Tipos de Tutoría. Fuente: Retomado de Rodríguez (2012:25).

Entonces la tutoría que se lleva a cabo en cada IES es diferente de acuerdo a los criterios que se seleccionen. En este sentido el tipo más conocido, es que toma como referencia a los destinatarios: individual o grupal.

La tutoría individual consiste en el acompañamiento que un docente le brinda al alumno de manera personalizada (cara a cara), en entrevista tutorado-tutor. En el caso de la tutoría grupal, ésta consiste en el apoyo que brinda el tutor a un grupo de alumnos. Para llevarla a cabo se requiere de una planeación previa que contemple los intereses del colectivo. Parte importante, es que incluye la tutoría entre pares, es decir, donde los alumnos se ofrecen acompañamiento mutuamente. Cabe señalar que ambos tipos de tutoría pueden brindarse a través de dos modalidades: presencial y a distancia o virtual, tal y como se explica en el siguiente cuadro:

Tabla 3. Modalidades de Tutoría

PRESENCIAL	A DISTANCIA/VIRTUAL
<p>La tutoría es un proceso de acompañamiento de tipo personal y académico a lo largo del proceso formativo para mejorar el rendimiento académico, solucionar problemas escolares, desarrollar hábitos de estudio, trabajo, reflexión y convivencia escolar (González Cano, García González & Hernández García, 2011).</p>	<p>La tutoría virtual, es una actividad docente que consiste en guiar el aprendizaje de un estudiante, orientándolo y facilitándole el aprendizaje. Para ello, utiliza diversos recursos y materiales didácticos digitales que le permiten promover la interacción con y entre los estudiantes a través de medios tecnológicos. El fin último es motivarlos hacia el logro de los objetivos educativos (UAEH, s/f).</p>

Fuente: Elaboración propia.

Como se indicó anteriormente, la Tutoría Presencial, es un proceso de acompañamiento que se da cara a cara entre tutor y tutorado, en un lugar establecido por la institución para este propósito. Esta puede ser individual o grupal. En el caso de la Tutoría a Distancia es que ésta se da a través de herramientas tecnológicas.

Ceballos y Ramos (2005), contribuyen con la caracterización de la tutoría grupal: flexibilidad, de tal forma que, contando con una planificación básica que se sustenta en un diagnóstico inicial de los y las estudiantes y las propuestas consignadas en los instrumentos de gestión de la Institución educativa, está sujeta a adaptaciones o modificaciones cuando así lo exigen las necesidades del grupo.

Otra autora importante también es Escribano (2008) quien habla sobre la tutoría individual como un espacio de diálogo entre tutor y estudiante. Los datos para este estudio surgen de las definiciones oficiales de referencias bibliográficas y documentos oficiales publicados por las instancias educativas (ANUIES, SEP), así como Instituciones de Educación Superior.

II.5 La tutoría y su impacto en la formación del estudiante universitario

La tutoría, entendida como el acompañamiento y apoyo que brinda un docente a un estudiante o grupos de estudiantes puede ser la palanca que sirva para una transformación cualitativa del proceso educativo en el nivel superior. La atención personalizada por parte del profesor favorece una mejor comprensión de los problemas que enfrenta el alumno en su proceso de adaptación al ambiente universitario, su desempeño académico, las necesidades de formación muy particular de cada alumno, así como el conocimiento y compromiso con su futura práctica

profesional. La creación de un clima de confianza entre tutor y alumno que permita al primero conocer aspectos de la vida personal del estudiante influyen directa o indirectamente en su desempeño.

Actividades tales como: apoyar al alumno en el desarrollo de una metodología de estudio, estrategias para enfrentar con éxito las exigencias del primer año de la carrera, supervisión y asesoría en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas; señalar y sugerir actividades extracurriculares que favorezcan un desarrollo profesional integral del estudiante así como brindar información académico-administrativa, según las necesidades del alumno, constituyen formas concretas de apoyo que benefician su formación profesional. Además de acciones como escucharlos en problemáticas personales, entender sus intereses y/o orientarlos en conflictos internos, cuestiones derivadas de procesos inmadurez; todo ello caracteriza hoy en día la tutoría universitaria. Tal como lo confirma Urrutia (2014) de la Facultad de Medicina de la UNAM, cuando dice que los estudiantes deben tener una alta entrega y dedicación y que para muchos resulta difícil de lidiar por lo que muchos desertan, y es ahí cuando se hace necesaria la tutoría para brindar un acompañamiento y evitar que los estudiantes abandonen la carrera.

También se puede citar a Alonzo (2014) quien afirma que la tutoría consisten en un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, para mejorar su rendimiento académico, detectar y solucionar problemas escolares, desarrollar buenos hábitos de estudio, estrategias de trabajo individual y colaborativo, proporcionar la reflexión y convivencia social, en congruencia con ANUIES (2000) las actividades antes mencionadas se concretan mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de ellos, por parte de académicos competentes y formados para esta función. La literatura revisada demuestra que el impacto de la tutoría hasta el momento es benéfico, sin

embargo, aún falta mucho por hacer en este sentido, por lo que es importante dar claridad tanto en concepciones como en acciones y resulta importante revisar cómo se está dando esta práctica de tutoría con herramientas tecnológicas, para saber si como lo menciona Fullan (1991) partieron de una verdadera necesidad se tiene claridad, que tan complejo es y cuál es la calidad de esta acción.

CAPITULO III. LA INCORPORACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LA ACCIÓN TUTORIAL EN LA UNIVERSIDAD

En el capítulo anterior se definió la tutoría universitaria, sus fundamentos, algunos antecedentes e indicadores educativos con los que se relaciona; ahora es momento de analizar cómo se está dando la tutoría con la implementación de herramientas tecnológicas. Lo que implica considerar primeramente qué son las Herramientas Tecnológicas, su clasificación y cuáles de ellas son las que se empiezan a utilizar dentro de la tutoría.

III.1 El Blended Learning

Hay un hecho indiscutible, la educación que se tuvo hace tres décadas es totalmente diferente a la que se imparte actualmente, no hay duda de que los sistemas de educación han mutado hacia la modernidad y se está muy lejos de la educación de hace algunos años en la escuela, donde el maestro convivía con los alumnos de forma directa y en un espacio y horario predeterminado. Para marcar las diferencias, se debe empezar por un punto clave, la computadora u ordenador.

Se puede apreciar, que los sistemas educativos y la tecnología vinculada a la educación han cambiado de acuerdo a las nuevas necesidades y perspectivas que se han venido tomando, dando paso a una enseñanza más abierta, flexible, comprensiva y adecuada a los nuevos tiempos; en otras palabras, la enseñanza se visualiza hoy como un proceso que puede darse más allá de un aula, donde no es necesaria la comunicación directa con el estudiante, sino que puede ampliarse esa posibilidad de interacción maestro-alumno haciendo uso precisamente de las

tecnologías en la educación.

En la medida en la que aumentan y se transforman las necesidades de formación en el mercado de trabajo y en la sociedad en general, la educación a distancia se presenta como uno de los mecanismos para hacer frente a varios retos (Peraya, 1994). Algunas de las características de la educación a distancia son:

- Separación (física) profesor-alumno.
- Uso de medios técnicos.
- Tutoría del profesor como apoyo.
- Aprendizaje independiente (Bartolomé, 2004).

Así en la llamada “era digital” la enseñanza ha estado matizada por el uso de los medios técnicos auxiliares, de los cuales la computadora ha desempeñado una función sobresaliente por las ventajas que incorporó a la educación, tanto para la explicación de los conceptos como para su apropiación y ha sido ésta la catapulta de las TIC. En la medida que ha ido avanzando la tecnología se han buscado métodos que resulten efectivos para el proceso enseñanza-aprendizaje.

Se puede afirmar que cada paradigma de la informática ha estado asociado a una versión didáctica que apoye a la docencia en los contenidos más diversos. Por lo que se enunciarán algunos elementos teóricos del aprendizaje que sustentan el Blended Learning, más conocido como B-Learning⁴. Como menciona Coaten es más preciso decir que es aquel modo de aprender que combina la enseñanza presencial con la tecnología no presencial (Bartolomé, 2014). Las teorías del aprendizaje que lo sustentan son:

⁴Que significa “Formación combinada” o “Aprendizaje Mixto”.

Conductismo: A través de multimedia de ejercitación y práctica, presentaciones visuales como continuo feed-back.

Cognitivismo: Presentaciones de información, software que ayuda al estudiante a explorar entornos que de otra manera sería difícil o imposible que este conociera.

Humanismo: Atención a diferencias individuales y destrezas para el trabajo colaborativo y el constructivismo como el proceso mental del individuo, que se desarrolla de manera interna conforme el individuo obtiene información e interactúa con su entorno (Parra, 2008).

Se observa que no existe sólo una teoría que sustente este modo de enseñar-aprender, la diversidad de teorías que le dan fundamento aportan elementos que son importantes para el buen desempeño tanto del asesor/tutor como del estudiante, pues si bien es cierto que el conductismo y el cognitivismo contribuyen con la parte técnica, el humanismo se centra en el estudiante, en sus destrezas, proceso mental y la forma en que se comunica con los demás.

En cuanto a las TIC, existe una diversidad de concepciones, sin embargo, la conceptualización de Cabrero (1998) concuerda con los fines de la presente investigación por lo que se cita a continuación.

En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas (p.198).

Se sabe que existen diferentes formas de clasificar a las TIC y que cada una toma

como referencia determinados criterios, sin embargo, Laurillard (1993) organiza las herramientas tecnológicas utilizadas para el aprendizaje en cuatro áreas, las cuales se ilustran a continuación:

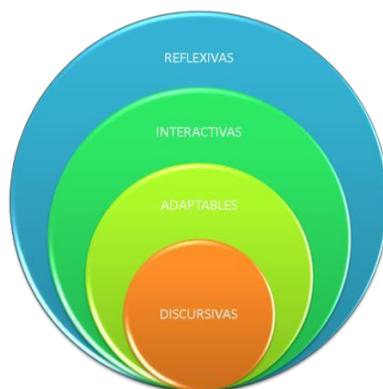


Figura 4. Clasificación de la Tecnología Educativa, según Laurillard (como se cita en Reyes, 2012).

De estas cuatro, las que interesan a esta investigación son las interactivas y las reflexivas, sin embargo a continuación se describe la función del profesor y el alumno en cada una.

	<p>Discursivas</p> <p>Alumno: debe ser capaz de actuar, generar y recibir retroalimentación sobre descripciones adecuadas al tema de estudio.</p> <p>Profesor: debe ser capaz de reflexionar sobre las acciones y descripciones de los estudiantes y ajustar las propias para que sean significativas para el alumno.</p>
	<p>Adaptables</p> <ul style="list-style-type: none"> Profesor: puede utilizar la relación entre su propia concepción y la de los estudiantes para determinar los objetivos de la tarea para el diálogo continuo a la luz de los objetivos del tema y de las interacciones previas.
	<p>Interactivas</p> <ul style="list-style-type: none"> Alumno: puede actuar para lograr los objetivos de la tarea, debe recibir retroalimentación intrínseca sobre sus acciones relacionadas con la naturaleza de los objetivos. Algo debe cambiar de manera observable como resultado de sus acciones.
	<p>Reflexivas</p> <ul style="list-style-type: none"> Alumno: debe controlar la velocidad del proceso de aprendizaje, para tomar el tiempo necesario para la reflexión. Profesor: debe apoyar el proceso mediante el cual los estudiantes relacionan la retroalimentación de sus acciones con el objetivo del tema.

Figura 5. Características de las herramientas tecnológicas de acuerdo a la clasificación de Laurillard (como se cita en Reyes, 2012).

Al incorporar la tecnología al contexto educativo se esperan acciones concretas y simultaneas entre profesores y estudiantes, es decir, los estudiantes deben participar de manera activa en la solución de problemas que les afecten directa o indirectamente en su desempeño académico, para ello pueden utilizar los medios que les brinden mayor seguridad, resultados o simplemente por lo que tengan más apego o conocimiento, al tiempo que los tutores pueden diversificar su práctica y hacerse omnipresentes en diferentes espacios y momentos en la vida del estudiante, cuando éste lo requiera.

Cabe destacar que en el contexto educativo de nivel superior, los medios interactivos y reflexivos son los que más se promueven entre profesores y estudiantes. En el caso de los medios interactivos se encuentran el uso de hipertextos, multimedios, internet o red mundial, correo electrónico y medios para presentaciones electrónicas.

Por su parte, los medios reflexivos hacen referencia al uso de programas tutorales, simulaciones tutorales o programas para el manejo de cursos, por ejemplo las plataformas. Por lo tanto la Tutoría en el marco de las TIC se entiende como aquel proceso de acompañamiento integral que brindan las IES a sus alumnos durante su trayectoria escolar, a través de los diferentes medios (informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones) con la finalidad de promover la reflexión y la adquisición de conocimientos, no circunscritos al espacio escolar.

III.1.1 La generación net

Los alumnos que cursan una licenciatura no sólo son parte de una nueva generación de estudiantes, sino de una nueva cultura en la que trasladan su pensamiento y relaciones sociales al campo de las TIC. Éstas les resultan

imprescindibles en sus labores diarias, poseen grandes habilidades para jugar, interactuar, buscar y resolver mediante estrategias casi innatas de aprendizaje; son capaces de elaborar y desarrollar proyectos conjuntos sin importar la distancia ni el tiempo (Báez, 2008).

Por lo tanto, son jóvenes que usan la tecnología a todas horas y para quienes es más fácil entrar a internet para realizar diferentes actividades, tener la libertad de elegir el tiempo en el que deben realizar la actividad a través de su medio favorito (teléfono o computadora), lo cual les resulta de gran utilidad en el caso de la tutoría, ya que les facilita contactar al tutor en el momento que requieran resolver sus dudas. También supone una ventaja para el tutor, pues si se alimenta bien la base de datos, éste se ahorra tiempo y esfuerzo en las cuestiones administrativas (sobre todo el llenado de formatos). El uso del internet es una herramienta que facilita el ejercicio de la tutoría.

De acuerdo a lo anterior se entiende que esta generación está formada por personas que tienen en su cotidianidad recursos tecnológicos de comunicación y telemática a su alcance (Masclef, Medina, & Usandivaras, 2010).

La UNESCO en 2014 publicó en su sitio web: “Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden contribuir al acceso universal de la educación, la igualdad en la instrucción, el ejercicio de la enseñanza y el aprendizaje de calidad y el desarrollo profesional de los docentes y alumnos, así como a la gestión dirección y administración más eficientes del sistema educativo”, ello significa que promover el uso de las TIC habla de calidad en educación, ya que persigue una formación integral, continua y constante que supone aprendizaje en mutuo entre alumno y profesor.

Tal como lo señala Meyer (2003), un entrelazamiento de los estímulos visuales con los acústicos, combinados con una actividad, intensifican y profundizan el aprendizaje, cualidad que ubica al cine, televisión, internet, telefonía, en posibilidad de utilizarse a manera de herramienta pedagógica en el aula de clase y más aún fuera de ella.

De igual forma Paulsen, (1992 en Cabero, 2001) afirma que el rol del formador se centra fundamentalmente en la dinamización del grupo y en asumir funciones de organización de las actividades, de motivación y creación de un clima agradable de aprendizaje y facilitador educativo, proporcionando experiencias para el auto-aprendizaje y la construcción del conocimiento.

En el caso concreto del nivel superior en México, los jóvenes de 18 y 22 años de edad, tienen una historia de vida propia y diferente, producto de sus condiciones sociales y culturales; por ello, una tarea importante para el tutor es reconocer las relaciones que han llevado al estudiante a ser quién es, su contexto familiar, su la identidad y esto implica involucrarse también con el uso de la tecnología a la que ellos acceden cotidianamente para conocer sus intereses, estableciendo diversas formas de comunicación más allá de la interacción personal. La demanda cada vez mayor de brindar tutoría a toda la población estudiantil ha sido un reto para todas las universidades públicas del país, de ahí el uso de otros recursos que faciliten la atención al estudiante. La UAEH no ha sido ajena esta demanda. A continuación, se describe la dinámica institucional de la tutoría en dicha universidad, con el objeto de contextualizar el desarrollo de la tutoría en el momento actual.

III.2 El programa institucional de tutorías de la UAEH

El PIT de la UAEH tiene su origen en el año 1992, con la integración de un anteproyecto de tutoría para bachillerato y escuelas de nivel medio superior y Terminal (Enfermería y Trabajo Social), basado en los resultados de tutorías y asesorías promovidas en el nivel superior (Arce, 1992).

En 1996, de manera institucional se implementó el Programa de Tutorías en el nivel Bachillerato, con la designación de cuatro tutores; uno para cada escuela preparatoria dependiente. Sin embargo, es hasta el 2002 cuando la Dirección de Orientación Educativa de la UAEH presentó el PIT, el cual es aprobado por el rector. De esta forma se da inicio a la implementación del PIT a partir del 2003, misma que se amplía a los niveles de licenciatura y posgrado. Durante el rediseño del Programa Educativo para el nivel Bachillerato, se consideró como estrategia para el Programa de Tutorías la designación de un tutor en cada uno de los grupos de primer semestre, por lo que se incorporaron profesores por horas. Esta acción se ha realizado de forma consecutiva para lograr incrementar la cobertura de alumnos tutorados.

En el año 2010 el Secretario General de la UAEH, apoyó la reestructuración del Programa Institucional de Tutorías; esta innovación respondió a las necesidades que permitieran mejorar la calidad de la educación superior, atendiendo principalmente a cuatro factores que ponían en riesgo el rendimiento académico de los estudiantes: fisiológicos, pedagógicos, psicológicos y sociológicos.

A partir de este momento, se propuso otorgar una atención enfocada al apoyo de los estudiantes a través de los servicios universitarios como: tutorías, asesorías académicas, atención psicológica, orientación vocacional y escolar, atención

médica, acciones preventivas universitarias de salud, afiliación al seguro facultativo del IMSS, becas internas y externas para estudiantes de nivel medio superior y superior, difusión de la oferta educativa, así como la inducción a estos servicios. El PIT reestructurado de la UAEH se implementó en el 2011, en todas y cada una de las escuelas e institutos a nivel bachillerato, licenciatura y posgrado.

Desde hace algunos años la UAEH, como institución responsable, ha venido realizando diferentes investigaciones sobre el impacto de la tutoría en la formación de los universitarios. Estos trabajos han reportado que el 42.8% de los estudiantes acuden al tutor para solicitar asesoría académica (este es el principal motivo de asistencia a la tutoría); un 19.7% asiste por presentar problemas de aprendizaje y un 17.7% acude a tutoría debido a su bajo rendimiento. En cuanto a problemáticas personales el 12.1% de los estudiantes acude con su docente tutor en busca de orientación y/o consejería y un 12.9% de estudiantes acuden al tutor para recibir orientación en los procesos de gestión de beca. El motivo por el cual los estudiantes asisten menos a tutoría es por presentar problemas de salud (2.7%) (Valdez & Callejas, 2013).

La UAEH, a través de sus diferentes evaluaciones, ve en la tutoría una estrategia académica que favorezca la formación integral de los estudiantes de tal manera que se vea el impacto en los índices de aprobación, retención, eficiencia terminal y titulación.

Cabe mencionar que hoy en día, el PIT en la UAEH se ejecuta en todos los niveles educativos antes referidos; cada escuela o instituto de esta universidad aplica las estrategias tutoriales que requiere, de acuerdo a sus necesidades, sin perder de vista los lineamientos que lo enmarcan.

Uno de los aspectos que enfatiza el Programa de Desarrollo Institucional (PDI) de

la UAEH, es la importancia al aprovechamiento de la información y el conocimiento, ya que esta situación determina nuevos factores de competitividad para los países, entre los que destacan la calidad y calificación de su capital humano. Es decir, su capacidad para generar y aplicar conocimiento, la disponibilidad de recursos físicos, capital e infraestructura, son algunos de los retos que asume la UAEH. Esta tendencia de la economía mundial y la intensidad y diversidad con que se genera y difunde el conocimiento determinan las características del capital humano necesario para sostener la posición de las naciones y para aprovechar el avance científico. Asimismo, orientan las adecuaciones que deben hacerse a los sistemas educativos para formar a sus estudiantes con los conocimientos y las herramientas tecnológicas necesarias para el uso y manejo de la información, y crear especialistas capaces de interpretar y aplicar los conocimientos que se generan en la resolución de los problemas que afectan a su entorno.

En este sentido, la UAEH implementa una herramienta digital para el uso y manejo de la información para fortalecer los procesos de la acción tutorial, el Sistema de Información de Tutorías y Asesorías Académicas (SITAA), que es un software que busca por un lado, sistematizar este proceso de atención personalizada al estudiante; pero por otra, intenta ser un apoyo a la labor académica del docente y de los estudiantes tutorados, pues proporciona información académica a fin de que los docentes-tutores conozcan el desempeño de sus tutorados e implementen estrategias oportunas de intervención en caso de observar un problema en los jóvenes.

El SITAA se encuentra vinculado con las bases de datos de la Dirección de Administración Escolar y la Dirección de Administración de Personal, por lo que los datos que se manejan son confiables y actuales. Estadísticamente los resultados de la acción tutorial, parten de la captura de información que los tutores,

asesores académicos y estudiantes registran cotidianamente en el sistema.

Cabe señalar que el PIT de la UAEH tiene como marco referencial los lineamientos que sobre educación establecen algunos de los organismos internacionales (UNESCO, OCDE, BM, BID) más importantes. También se enmarca en las normas sobre educación, partiendo de las establecidas en el Artículo 3° Constitucional y 7° de la Ley General de Educación. A nivel institucional considera el Modelo Educativo de la UAEH (2004), el Modelo Curricular Integral de la UAEH (2007) y el Documento Rector de Bachillerato (2005). Por lo tanto, el SITAA es una base de información relevante en la UAEH, pues brinda evidencias de la acción tutorial y su impacto en la formación del estudiante.

III.3 La tutoría en el contexto de educación a distancia en la UAEH

Ahora bien, la UAEH, considera al estudiante como el centro de todos sus esfuerzos; se reconoce que no existe un tipo único de estudiante, cada uno es un sujeto, con una historia de vida y un contexto particular, a pesar de que todos comparten una identidad como estudiantes de la UAEH. Bajo esta idea, para el Sistema de Universidad Virtual (SUV), no existe sólo una modalidad de Tutoría Virtual, sino varias denominadas modelos; sin embargo, debido a que dichas modalidades no cuentan con una estructura teórica y epistemológica que las fundamente, no pueden ser llamados modelos, sino modalidades.

Existen cuatro modalidades de Tutoría Virtual con las que se trabaja en el SUV de la UAEH: A, B, C y D; en cada una existen funciones que el tutor/asesor debe llevar a cabo: académica, pedagógica, organizativa, institucional, tecnológica y motivacional. A continuación se explican estas funciones para una mejor

comprensión.

F. Académica: Consiste en asesorar a los alumnos en relación con los contenidos, moderar discusiones para la construcción del conocimiento, además de revisar y evaluar las actividades de aprendizaje.

F. Pedagógica: En esta función el tutor debe proporcionar estrategias de aprendizaje, así como recomendaciones y monitorear la elaboración y calidad de trabajos. Realiza un seguimiento para asegurarse que los estudiantes trabajan a un ritmo adecuado, esto con el fin de prever la deserción.

F. Tecnológica: El tutor/asesor orienta en el manejo de herramientas de comunicación de la plataforma educativa, en la descarga de materiales educativos y en la selección y uso de software educativo para el desarrollo de las actividades de aprendizaje.

F. Motivacional: Esta función, principalmente la lleva a cabo el tutor y consiste en acompañar y dinamizar la acción formativa, motivar para el trabajo efectivo y oportuno del estudiante; animar y estimular la participación; realizar la motivación al esfuerzo y logros e identificar dando atención de problemáticas surgidas en la interacción social.

F. Institucional: esta función también la lleva a cabo el tutor principalmente y se atiende y/o canalizan inquietudes de tipo administrativo sobre la inscripción, permanencia y egreso de los estudiantes (certificación, diploma, grado). Se convierte en un enlace con la coordinación del programa para realizar la trayectoria académica y evaluación del proceso educativo, así como investigación e innovación educativa. A continuación se presenta un esquema que ilustra lo antes mencionado.

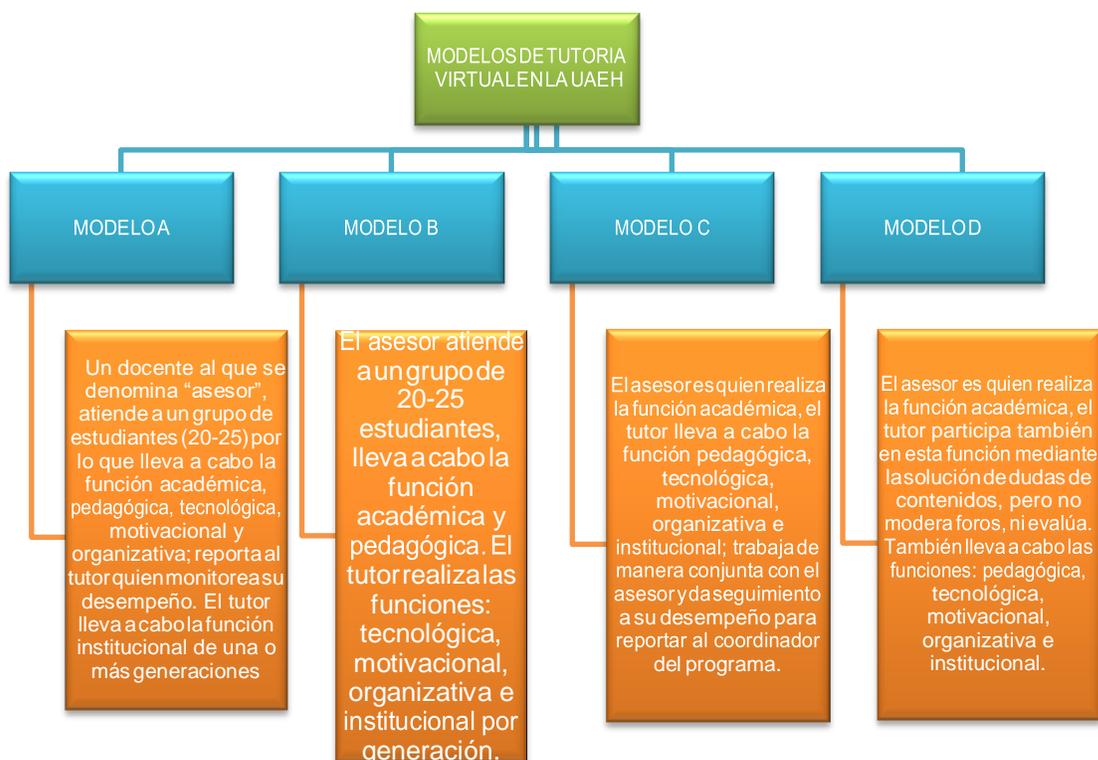


Figura 6. Modalidades de Tutoría Virtual en la UAEH. Fuente: Elaboración propia.

Se observa que cada modalidad cuenta con dos figuras, el asesor y el tutor, el asesor es quien se encarga principalmente de la función académica y el tutor de la función tecnológica, motivacional, organizativa e institucional. En el caso de la modalidad A, el tutor sólo lleva a cabo la función institucional, mientras que en la modalidad B y C lleva a cabo la función tecnológica, motivacional, organizativa e institucional y en el caso de la modalidad D, si comparte la función pedagógica con el asesor.

De acuerdo a lo anterior, se observa, que en el SUV, la tutoría, se encuentra bien definida y los tutores y asesores tienen por escrito cuáles son sus funciones de acuerdo al modelo elegido; se expresa de manera extensa en que consiste cada una de las funciones.

III.4 Investigaciones centradas en la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas (2010-2014)

A continuación se presentan los resultados de investigaciones encontradas en torno a la incorporación de las TIC en el contexto de la tutoría, en el nivel superior, la producción es nacional.

III.4.1 Descripción general de la producción en el campo de la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas en el nivel superior

Los datos recolectados corresponden a los años 2010-2014, todos del ámbito nacional, de los siguientes estados:

Tabla 4. Producción en el campo de la Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas en el nivel superior.

AÑO	ART. DE INV.	INSTITUCIÓN	ESTADO
2010	4	UNIVERSIDAD (2)	Nuevo León Chiapas Veracruz Guanajuato
		INST. TEC. (2)	
2013	1	UNIVERSIDAD	Estado de México
2014	16	UNIVERSIDAD (14)	D.F (6), Tabasco (3), Michoacán (2), Hidalgo (1), Jalisco (1), Campeche (1), Baja California (1), San Luis Potosí (1), y Estado de México (1).
		INST. TEC. (1)	
		PREPARATORIA (1)	

Fuente: Elaboración propia. A partir de los diferentes trabajos de investigación.

Siendo el área de medicina la que más participaciones tiene en este rubro (7), seguida por las licenciaturas e ingenierías en informática (4), el análisis institucional por parte de unidades académicas, coordinaciones o direcciones de innovación (3). La mayoría de las investigaciones está centrada en el nivel superior y sólo una en el nivel medio superior.

A partir de una revisión de las investigaciones encontradas, se procedió a efectuar un análisis de la producción encontrada en la tutoría universitaria en cuanto a la incorporación de las TIC. El cuadro que aparece a continuación se muestra la cantidad de investigaciones encontradas por categoría temática.

Tabla 5. Producción en el campo por clasificación temática

CATEGORÍA	NOMBRE	Número de investigaciones	AÑO
1	La Tutoría Virtual en el Nivel Superior.	6	2014
2	El uso de las TIC en la Tutoría en el Nivel Superior.	4	2014
3	Experiencias de Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas.	4 1	2010 2014

Fuente: Elaboración propia

III.4.2 Investigaciones en torno a la Tutoría Virtual en el Nivel Superior

Esta categoría recibe este nombre debido a que las investigaciones que la conforman se relacionan directamente la tutoría e implementación de cursos con componentes virtuales o ambientes virtuales de aprendizaje, en algunos de los trabajos se hace alusión al término tutoría virtual, aunque no se define ni teórica ni conceptualmente. No obstante, es importante mencionar que ya aparece nombrado como tal y posiblemente, sea el inicio de nuevas líneas de investigación.

En esta categoría se encuentra la investigación de Cabrera Nieto, Germán Castelán & Bautista Godínez, (2014). “*Tendencias de la E-Tutoría en la educación superior*”; el objetivo de la investigación fue caracterizar las tendencias de e-tutoría en el contexto de la educación superior, con el interés de identificar las innovaciones pertinentes en el marco de la educación superior.

El contexto de la investigación se sitúa en la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM. La problemática abordada fue analizar las tendencias de la e-tutoría en la educación superior. El estudio se basó en la revisión bibliográfica de artículos científicos publicados en la base de datos SCOPUS, del periodo 1997 al 2014. Fue un estudio cuantitativo, de frecuencias que utilizó una técnica estadística multivariante denominada clúster analysis.

Los resultados se analizaron a través de palabras clave (keywords) identificadas en cada documento. El total de palabras clave encontradas asciende a 891, de las cuales se identificaron 580 valores únicos, previa eliminación de palabras repetidas. El estudio de frecuencias revela los conceptos más citados sobre este tema. Las palabras clave que tuvieron una frecuencia mínima de utilización en tres publicaciones diferentes, se agruparon a través de la técnica estadística multivariante denominada clúster analysis. El software utilizado fue SPSS 22.0.

A partir del dendrograma es posible identificar cinco grupos de palabras clave. Se identificaron cinco áreas temáticas sobre la investigación de la tutoría en ambientes virtuales: Presencia social; equidad; TIC para la colaboración en red; reflexión participativa y factores de diseño en los modelos de tutoría. Se concluye que existe una tendencia a la alza de publicaciones académicas indexadas, sobre la e-tutoría, lo cual podría representar la necesidad de explorar estructuras y factores que potencien su consolidación.

Otro trabajo que integra esta categoría es el de Fernández & Montemayor, (2014) *“La Tutoría y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), una alianza que favorece el aprendizaje. El reto y la capacitación del docente”*. El objetivo de la investigación fue analizar los programas del área de medicina para integrar las TIC en un modelo educativo presencial.

En lo que respecta al contexto de la investigación, este fue la Facultad de medicina, de la UNAM. La infraestructura para usar las TIC y la no correspondencia entre los contenidos y materiales didácticos disponibles que atiendan dichos contenidos, fue la problemática detectada. Se percibe el traslado de materiales de la modalidad presencial sin la debida adecuación para un Ambiente de Aprendizaje Mixto (AAM). El reto es, la capacitación de los docentes.

El enfoque teórico que sustentó este trabajo es el Constructivismo, además de los planteamientos de la UNESCO donde se destaca una visión holística del aprendizaje al favorecer el desarrollo integral del estudiante, es decir, el desarrollo de la persona en todas sus dimensiones y con todas sus posibilidades. En esta investigación se afirma que este “ideal” es lo que algunos autores plantean como el reto inmediato y futuro del quehacer del Tutor, por tanto la tutoría de acuerdo a estos esquemas constructivistas están orientados a ver en el tutor esa responsabilidad de formación integral del estudiante. El estudio fue de tipo Cualitativo, y se plantearon actividades tales como: la revisión de las plataformas y páginas electrónicas, el análisis comparativo entre contenidos y recursos didácticos.

Los hallazgos más significativos plantean que el tutor además de ser experto en un campo del conocimiento, debe adaptar el programa de su asignatura a la realidad de sus alumnos, propiciando un ambiente adecuado para el aprendizaje a

largo plazo. Asimismo, debe conocer las fortalezas y debilidades de sus estudiantes para intervenir con estrategias específicas que mejoren su aprendizaje, facilitar la conversión de alumnos pasivos a alumnos activos, autorregulados, autónomos y responsables de su formación, abandonar la filosofía de estudiar para acreditar, dada su pobreza y esterilidad, retomar la filosofía de estudiar para entender y entender para poder resolver.

El reto es, la capacitación de los docentes, lo cual implica una reorientación desde una perspectiva Conductista a una Constructivista, la transformación del profesor a Tutor y el uso adecuado de las TIC. A continuación se citan algunas de las conclusiones más relevantes de este estudio:

Pese a que la medicina se enseña en la modalidad presencial, cada día se incorporan más elementos tecnológicos y la orientación mundial marca la transformación de estos escenarios presenciales a Ambientes de Aprendizajes Mixtos. Resulta fundamental sumar la actividad tutorial con el manejo adecuado de las TIC como acciones internas, ya que bien organizado, con un programa de evaluación permanente y de mejora continua, sí pueden resarcir el rezago educativo y ofrecer una educación masiva de calidad.

En este tenor, se encuentra también la investigación de Arroyo González, Gómez Herrera, Chávez López & López Pérez, (2014), que lleva por *título "Internet, Tutoría y Formación Universitaria: Lo que los estudiantes hacen y lo que la tutoría puede hacer desde la modalidad entre pares"*. El objetivo fundamental de esta investigación fue conocer el uso del internet y su relación con el desarrollo académico de los estudiantes así como su utilización como recurso pedagógico que posibilita la comunicación entre la comunidad estudiantil, y facilita el acceso a temáticas curriculares con diversos tipos de información paralela a las de clase.

Esta investigación se desarrolló en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, específicamente en la Facultad de Psicología. El interés central del trabajo fue presentar a la tutoría como el escenario desde el que se pueden emprender acciones de acompañamiento a partir de las cuales los estudiantes amplíen la utilización del internet y sus recursos como herramienta de aprendizaje y apoyo para sus labores escolares. Se fundamentan en el PIT de la Universidad Autónoma de Guadalajara (UADG) que plantea la necesidad de las IES eleven la construcción en valores, actitudes y hábitos, así como el desarrollo de habilidades para que el alumno sea capaz de asumir responsabilidades en la toma de decisiones, desarrollar una metodología de estudio, mejorar la actitud hacia el aprendizaje. De igual modo, se discute sobre el uso de las TIC como una competencia que favorece en los jóvenes el razonamiento crítico, el estudio independiente, fortalece la responsabilidad y compromiso hacia sus estudios universitarios.

Desde la perspectiva de los autores de este trabajo, el uso de las TIC en el ámbito de la tutoría favorece el acompañamiento a los estudiantes, rebasando la línea del tiempo, ya que gracias a la atemporalidad de los medios virtuales, los estudiantes puedan realizar actividades de estudio en forma independiente y complementaria, siendo ellos quienes eligen, el tiempo y los materiales, haciéndose más responsables de su propio proceso de aprendizaje.

El método utilizado fue de tipo cuantitativo y a través de una escala tipo Likert con 41 reactivos, se indagaron los usos y programas de comunicación y/o información utilizados y conocidos por los estudiantes. La población se conformó de 100 estudiantes de ambos sexos, que cursaban el primer semestre en la Facultad de Psicología de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Los resultados muestran que el 100% de los estudiantes afirman utilizar internet para realizar búsquedas de información para asignaturas escolares; el 87% utiliza el

internet para ver películas online. Asimismo, el 89% responde que aparte de ver los videos, descargan de la red hacia su dispositivo de almacenamiento, lo cual confirma que la mayoría de los usuarios guarda archivos multimedia que encuentra en internet para su posterior consulta o reproducción; el 80% dicen utilizarlo para descargar libros digitalizados y el 74% para la descarga de artículos.

Estos resultados ilustran de manera clara las cualidades de las herramientas tecnológicas para lograr el acceso a información de manera rápida con la posibilidad de archivar lo que encuentran sin complicaciones que rebasen la capacidad de almacenamiento del dispositivo en que se realiza la búsqueda. Las conclusiones fueron interesantes pues se asume como una innovación la incorporación de estrategias de atención tutorial que agilicen procesos cognitivos en los cuales el alumno acceda a información multimedia, interactuando con la información de manera distinta.

Otra investigación que debe citarse es la de Gutiérrez Olmos, Gómez Méndez & Martínez Rodríguez, (2014) *“Comunicación, Tecnologías y el enfoque del tutor académico”*, cuyo objetivo fue exponer la importancia de la capacitación de los docentes respecto a los entornos virtuales de aprendizaje. Dicha investigación se realizó en el Centro Universitario Ecatepec, Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) y se centró en el análisis de cómo los tutores y docentes pueden conocer las plataformas en las cuales se desenvuelven sus estudiantes y de ese modo poder crear ambientes virtuales amigables para que cualquier alumno que lo desee y pueda interactuar y desarrollar sus habilidades al mismo tiempo que puedan despejar sus inquietudes a través de estos medios.

Se retoma como autor representativo Arnaiz (1998), con su planteamiento sobre la educación moderna basada en la corriente pedagógica de tomar al grupo de

aprendizaje como un objeto de estudio, considerando las tutorías como una estrategia para centrar la información de grupo, siendo la actividad primordial atender los conflictos pedagógicos de forma grupal o individual. También Fosado, 2001, con su propuesta sobre los entornos virtuales como alternativa altamente eficaz para la innovación con estrategias metacognoscitivas y comunicativas, para favorecer la interacción entre los estudiantes y tutores y para construir de manera colaborativa el conocimiento.

El trabajo concluye destacando que la función tutorial en ambientes de aprendizaje virtuales es uno de los factores principales que determinan la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo que en su papel como orientador, administrador, motivador, formador asume un protagonismo en la educación a través del acompañamiento, la información y asesoramiento así como en la elaboración de estrategias adecuadas y particulares para cada uno de los estilos de aprendizaje.

También en esta categoría, se encuentra el trabajo de Hernández Carrillo, González Rosales & Ramírez González, (2014) que se titula "*Tutorar mediante TIC*", cuyo objetivo fue presentar el acompañamiento virtual a través de medios electrónicos sincrónicos y asíncronos.

Esta investigación se llevó a cabo en la facultad de medicina de la UNAM, en el área Biomédica. La problemática detectada fue que la atención de las necesidades académicas del estudiante universitario se ha venido haciendo de manera presencial, con las limitantes de poca cobertura debidas, entre otros factores a la falta de espacios físicos y escasa participación de las personas involucradas en dicho evento: tutores y tutorados.

Dentro de las conclusiones más importantes de la investigación está la necesidad de aprovechar el efecto de potenciación que hasta el momento ha tenido el uso de las TIC en los aprendizajes logrados por los alumnos dentro de la acción tutorial. Esto a través del acompañamiento virtual que los medios electrónicos sincrónicos y asincrónicos permiten realizar, permitiendo la interacción tutor- tutorados y entre los alumnos mismos (tutoría entre pares) mediante las redes sociales, email, chat, video chat y teléfono.

Por último, pero no menos importante, se encuentra la investigación de Torres Vásquez, Merlin Acuña & Cárdenas Bedoy, (2014) denominada *“Estudio y análisis de los procesos tecnológicos tutoriales e impacto en los índices de reprobación y deserción en el nivel superior del estado de Tabasco”*, que tuvo como objetivo analizar, comparar y comprobar el resultado de la utilización de los procesos tecnológicos tutoriales, así como el impacto en los índices de reprobación y deserción en el nivel superior. La investigación se originó en el Instituto Tecnológico Superior de Centla, en el estado de Tabasco.

La problemática fue detectar si la tutoría realmente cumple con el objetivo con el que fue concebida, es decir si realmente contribuye a la disminución en los índices de reprobación y deserción escolar. Esta investigación se centró en analizar, comparar y comprobar el resultado de la utilización de los procesos tecnológicos tutoriales, así como el impacto en los índices de reprobación y deserción en el nivel superior.

La investigación se fundamenta en los principios de la orientación educativa, así como en lineamientos propios de sus programas institucionales que visualizan la tutoría como un proceso de acompañamiento cognitivo y socioafectivo que brinda un tutor a un estudiante, o bien, a un grupo de estudiantes para favorecer el logro

de aprendizajes y contribuir al mismo tiempo a su desarrollo humano. El análisis de resultados fue de corte cuanti y cualitativo, pues se utilizaron registros de información, recopilación de opiniones en los informes analíticos, observaciones y descripciones, y posteriormente, se tabularon y graficaron las frecuencias que tuvieron las respuestas de la entrevistas, haciéndose de este modo un análisis descriptivo de la información recabada.

Los resultados no arrojan una variación importante entre los institutos que utilizan o no un sistema tutorial avanzado (es decir, combinar la tutoría presencial con entornos virtuales). Los autores concluyen mencionando que esta situación podría ser mejorada en la medida en que se realice un trabajo conjunto entre Institución, gobierno, sector productivo y sociedad en general, así como también un compromiso entre padres de familia y estudiantes, para que los fenómenos de reprobación y deserción reciban la atención que merecen en las Instituciones y en la Política Educativa, logrando así avances significativos en pro de la formación de individuos humanos con capacidad de decisión, responsables, competentes, aptos, que aporten en la transformación, construcción y desarrollo de una sociedad mejor.

El conjunto de estos trabajos permiten apreciar que el uso de las TIC en el contexto de la tutoría no está sistematizada aún; se está en un primer momento en términos de aproximaciones hacia su uso; donde la iniciativa del docente resulta fundamental para el éxito de los medios virtuales o digitales como apoyos en el acompañamiento estudiantil. Lo que vale la pena destacar es que el conjunto de los autores aquí revisados parten de asignar a la tutoría esa responsabilidad de impactar en la formación integral del estudiante, iniciando con favorecer el rendimiento académico y al mismo tiempo, favorecer su personalidad en conjunto.

III.4.3 El uso de las TIC en la Tutoría en el Nivel Superior.

En esta categoría se encuentran cuatro documentos, todos de 2014. El nombre hace referencia a cómo se han usado las TIC, en la Tutoría en el Nivel Superior, tanto en Universidades, como en Institutos Tecnológicos, esta es una categoría muy variada, ya que, se sitúan trabajos institucionales, del área de la salud y de ingeniería. Así encontramos investigaciones que relacionan a la Tutoría con la interacción pedagógica, como apoyo para el pensamiento crítico, y como atención a estudiantes y a grupos numerosos.

El primer trabajo que la integra es el de Barrios & Pérez, (2014) “Tutoría e interacción pedagógica: Un análisis orientado a cursos con componentes virtuales”, el objetivo de la investigación fue el análisis conceptual en torno al lugar que ocupa la tutoría y los procesos tutorales en la interacción pedagógica, en particular en el marco de Cursos de formación que incluyen Componentes Virtuales.

Esta investigación se originó en la Secretaría Académica, Dirección de Innovación Educativa, de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP). La problemática radicaba en analizar las prácticas pedagógicas de los Cursos con Componentes Virtuales (CCV) en la universidad de San Luis Potosí.

En cuanto a los enfoques teóricos se utilizó la sociología de la educación, se propusieron tres categorías para el análisis de prácticas pedagógicas con componentes virtuales: Interacción Tecnológica (IT), Interacción Social (IS) e Interacción Instruccional (II). La pertinencia y validez conceptual y práctica de dicho marco fueron puestas a prueba a través de un estudio orientado al análisis colaborativo de diferentes CCV desarrollado en la UASLP. En este trabajo se

retoma el marco conceptual y algunos resultados y conclusiones de dicha experiencia, y se proponen nuevas conceptualizaciones en torno al papel de la tutoría y los procesos tutoriales en el marco de la interacción pedagógica que tiene lugar en CCV. A partir de ello se bosquejan algunos lineamientos institucionales de diseño y evaluación de CCV.

El tipo de investigación fue cualitativo, la metodología del estudio consistió en la realización de tres sesiones de discusión grupal desde un enfoque colaborativo en las cuales participaron coordinadores de los cursos mencionados. La información recuperada fue analizada cualitativamente, se clasificó en casos de “buenas prácticas” y casos de prácticas problemáticas desde el punto de vista pedagógico. Además, por cada una de las prácticas se realizó un análisis en el que se buscó determinar cuáles categorías de análisis (IT, IS, II) estaban involucradas en cada práctica (interacción adecuada +; interacción inadecuada -; interacción neutral 0). Los hallazgos más sobresalientes demostraron que en general las observaciones empíricas en torno a CCV indicaban que “algo” en la naturaleza de las interacciones pedagógicas cambia en comparación a cursos presenciales.

Los resultados obtenidos orientan la confirmación de la hipótesis de que la tecnología tiende a modificar la estructura interna de las prácticas educativas, principalmente las que corresponden al campo pedagógico; y que por lo tanto se requiere un marco conceptual específico. La Interacción Tecnológica adecuada facilita la Interacción social y a su vez la Interacción Institucional. Por lo que los autores concluyen que la mejora de la interacción pedagógica resultan de particular relevancia los procesos de tutoría en tanto que funcionan como elementos de acompañamiento que buscan garantizar que los aprendices alcancen una IT, IS e II adecuados.

El trabajo de Morales & Román, (2014) “Uso de la Internet como recurso TIC: La Tutoría como apoyo para el desarrollo del pensamiento crítico y divergente en la toma de decisiones de estudiantes universitarios de psicología” también forma parte de esta categoría, el objetivo de la investigación fue analizar la utilización de la Internet por parte de estudiantes de Psicología como recurso para la búsqueda de información en su actividad académica; así como, explicar el papel de la Tutor.

La investigación se desarrolló en la Licenciatura en Psicología de la UMSNH de Morelia, Michoacán. La problemática identificada fue que los estudiantes navegan en internet sin tener las competencias necesarias para tomar decisiones con respecto a la información que se les presenta, por lo que se pretende que a través de la tutoría, adquieran competencias para mejorar su desempeño.

El enfoque teórico en el que se apoyó este trabajo es el constructivismo, ya que, una estrategia de aprendizaje es entendida como una toma de decisiones consciente e intencional para lograr un objetivo de aprendizaje (o la resolución de un problema) a través del ajuste a las condiciones relevantes del contexto.

El estudio fue de tipo Mixto, presenta la descripción y análisis de la toma de decisiones en el uso de la Internet como recurso académico. Se diseñó una encuesta en línea que consta de 10 ítems aplicada a 68 estudiantes de diferente sexo, entre los 18 y 30 años de edad que cursan del 1er al 9° semestre de la carrera de Psicología de la UMSNH. Se discute sobre cómo dicha toma de decisiones refleja o indica su Pensamiento Crítico.

Los resultados se describieron por la frecuencia en la respuesta en torno a los siguientes ejes: el medio de investigación más utilizado (internet, bibliotecas, consulta a un profesor), el cómo los universitarios buscan información en internet y, los criterios que guían en la toma de decisiones a los estudiantes en la

selección de la información de internet. Se identificaron los criterios que emplean los estudiantes en la toma de decisiones: 1) el sitio de origen de la información, 2) el autor de la información, 3) leer un fragmento de la información y, 4) leer el resto de las opciones en una búsqueda detallada.

Los hallazgos más significativos fueron que el 73.53% usa la Internet para buscar información como parte de sus actividades académicas. El uso de las bibliotecas disminuye significativamente en comparación con el uso de la Internet, ello se evidencia en el 25% de los encuestados que recurren a las bibliotecas, esto es, menos de la mitad de los participantes. En lo relacionado al crédito de la experiencia y conocimiento de la figura del profesor se observa que el 1.47% de los participantes (esto es 1 de 68 estudiantes) acude a consultar a un profesor. Por lo que los autores proponen a la tutoría como una de las herramientas estratégicas que posibilitan llegar a dicho tipo de pensamiento.

Otro trabajo que integra esta categoría es el de Bárcenas, (2014), "Uso de la red social Facebook para la atención de estudiantes en tutoría", el objetivo de esta investigación fue analizar el uso, las ventajas y desventajas de las redes sociales en el proceso de tutoría.

El contexto de la investigación fue la Facultad de Ingeniería de la UNAM. La problemática detectada fue el la baja cantidad de tutores 190 académicos con función de tutores, para la atención a casi 12,000 alumnos, además que el tutor debía atender a los alumnos de generaciones anteriores, por lo que deciden integrar el uso de redes sociales en el proceso de tutoría.

Los autores que sustentan esta investigación son constructivistas pues consideran

que la mediación de los recursos tecnológicos implica realizar nuevas miradas y promover nuevas perspectivas a los elementos esenciales de la vieja tutoría. El tipo de estudio fue cuantitativo y tuvo como instrumento cuestionario cerrado, para llevar a cabo una encuesta. Análisis de resultados fue de tipo estadístico, graficado de encuesta. En este sentido los hallazgos más significativos fueron: Mantener una comunicación más eficaz con los estudiantes de tutoría, atención a grupos numerosos de estudiantes, registros de fecha y hora, además de permitir seguimiento de las observaciones o problemáticas atendidas y la comunicación que se da entre estudiantes del mismo grupo y de semestres avanzados.

Las conclusiones a las que arribaron fueron: Mantener una comunicación más eficaz con los estudiantes de tutoría, atención a grupos numerosos de estudiantes, registros de fecha y hora, además de permitir seguimiento de las observaciones o problemáticas atendidas, además de la comunicación entre estudiantes del mismo grupo y de semestres avanzados.

Finalmente tenemos el trabajo de Barajas & Becerra (2014) "Un tutor para ti: comunicando y viviendo la tutoría a través de la Web", el objetivo del escrito es la presentación del diseño de una página web, con la cual se pretende brindar atención a la gran cantidad de alumnos. El contexto se situó en la Preparatoria 3, "Justo Sierra", Escuela Nacional Preparatoria, UNAM. La problemática detectada fue la atención tutorial a grupos numerosos. Las conclusiones de los autores son importantes ya que se diseñó una página web a través de la cual los profesores y alumnos pueden tener acceso a información, materiales y diversas actividades, que pueden enriquecer su actividad como tutores. Partiendo de esto la tutoría grupal tiene limitaciones en tiempo y en la posibilidad de ofrecer información vasta y oportuna, dado que solo se puede atender a los grupos en periodos muy cortos y definidos. Por lo que un sitio que les provea de información evaluada y consensuada por los coordinadores locales del programa de tutorías brinda la

oportunidad de cerrar esta brecha, además de ofrecer recursos concretos para apoyar la actividad.

III.4.4 Experiencias de Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas

Esta categoría está integrada por cinco documentos, cuatro de ellos elaborados en 2010 y uno en 2014. Es la última, pero no por ello menos importante, ya que, aquí se encuentran todas las investigaciones que implican una experiencia directa de la Tutoría con el uso de Herramientas Tecnológicas, al igual que la categoría 2, está conformada por trabajos de ingenierías, ciencias de la salud, ciencias económicas y administrativas e idiomas. Nos proporciona información de las experiencias personales e institucionales como tutor o con el trabajo en las plataformas virtuales, en algunos trabajos la descripción de la implementación es de gran ayuda, para poder tener en cuenta todo lo que se debe prever, para llevar a cabo la tutoría con el uso de Herramientas Tecnológicas.

La categoría inicia con el trabajo “La experiencia de ser tutora a distancia, con la sede de la Paz Baja California” de García, (2014) el objetivo de la investigación fue integrar y mejorar la atención y la calidad de los programas y servicios que apoyan la formación integral de las alumnas y alumnos de las Licenciaturas en Enfermería y en Enfermería y Obstetricia.

El contexto de la investigación se dio en la Licenciatura en Enfermería y Enfermería y Obstetricia, del campus La Paz, Baja California de la UNAM. La problemática detectada fue que el alumno pueda tener una mejor adaptación a los ambientes escolares, para que pueda desarrollar y potenciar sus habilidades, capacidades y motivaciones y para que contribuya con efectividad a la disminución del ausentismo, los índices de reprobación y rezago escolar; para ello es

necesario que cuente con un seguimiento y atención personalizados.

El instrumento para conocer los datos sociodemográficos, fue el cuestionario y otros más con la intención de conocer los hábitos de estudio, actitudes, los estilos de aprendizaje. Se llevó a cabo una visita presencial a su sede con la finalidad de dar a conocer las funciones del tutor, el programa, y de evaluar los instrumentos antes señalados, el análisis de resultados fue de tipo estadístico, algunas de las variantes tomadas en cuenta fueron: género, conoce las redes sociales, utiliza los apuntes de la plataforma, de qué manera soluciona sus problemáticas educativas, hábitos de estudio.

Los hallazgos más significativos de la investigación fueron que el 75% de las estudiantes son del sexo femenino, el 60% son casadas, el 97% se desempeñan como enfermeras (os) generales; tienen un promedio de 24 años, que conocen las redes sociales, refieren estar motivados por estar en el sistema el 65%; solo utilizan el 78% los apuntes de la plataforma; el 65% pide ayuda a su tutor, coordinador en referencia a alguna problemática. Se considera indispensable la tutoría para conocer las necesidades de los estudiantes.

Por lo que los autores concluyen que el programa de tutoría permite estar en cercanía con los estudiantes, que puede uno realizar funciones información, formación, orientación y motivación ya sea presencial o a distancia.

En esta categoría también se encuentra la investigación de Madrigal & Araiza, (2010) “Ambiente virtual de apoyo a la tutoría: portal e-tutorías”, el objetivo de la investigación fue lograr la consolidación y crecimiento de la práctica tutorial en la institución.

El contexto de la investigación, fue la Facultad de Contaduría Pública y Administración, en la Universidad Autónoma de Nuevo León. La problemática detectada fue el hecho de que se requiere brindar atención a las diferentes problemáticas de los estudiantes de nivel superior, es decir, proporcionar apoyo en las situaciones administrativas. Es un documento que habla sobre la implementación de un portal de e-tutoría, el cual integra los siguientes servicios: Repositorio de procedimientos y trámites, recorridos virtuales dentro de la facultad, Gestión de libros, envío de mails, información de los alumnos, información de los tutores, repositorio de eventos, repositorios de documentos, preguntas frecuentes.

El portal de tutorías es el resultado de la iniciativa de algunos tutores para adaptar el servicio a las necesidades, ya que su población objetivo ha crecido, por lo que ven en este portal un medio de comunicación e información de apoyo al proceso tutorial. El trabajo que muestran es de 2009-2010.

Tabla 6. Portal e-Tutorías

SERVICIOS	CARÁCTER	FUNCIÓN
Repositorio de procedimientos y trámites.	Administrativo	Mostrar los principales trámites u servicios que los alumnos requieren, disminuyendo costo y tiempo que se requiere para visitar las oficinas que los ofrecen.
Recorridos virtuales dentro de la facultad.	Social	Que los alumnos conozcan la universidad y puedan moverse con mayor facilidad.
Gestión de libros.	Académico	Presentar un repertorio de libros disponibles.
Envío de mails.	Personal	Que el alumno se pueda comunicar de manera personal y directa con su tutor.
Información de los alumnos.	Administrativo	Proporcionar información actualizada de los alumnos (carrera, matrícula, nombre, etc.)
Información de los tutores.	Administrativo	Presentar un catálogo de los tutores, para que los alumnos

		puedan contactarlos, aunque no sean sus tutorados.
Repositorio de eventos.	Social	Mantener informados a los tutores y tutorados sobre eventos que se llevan a cabo en la Universidad).
Repositorios de documentos.	Académico	Provee guías de estudio, documentos de lectura, etc. Que el alumno puede necesitar.
Preguntas frecuentes.	Administrativo	Presentar soluciones a las preguntas más comunes de los estudiantes.

Fuente: Elaboración propia a partir de la investigación de Madrigal & Araiza, (2010) “Ambiente virtual de apoyo a la tutoría: portal e-tutorías”.

Los autores concluyeron que sí se desea asegurar que la tutoría logre al máximo sus objetivos, se requiere conocer y comprender los diferentes aspectos involucrados en el desarrollo de la tutoría. Se espera que esta acción, que está en el proceso de implantación, permita lograr la consolidación y crecimiento de las tutorías en la facultad.

Otra investigación que se encuentra en esta categoría es la de Reyes Hernández, Peralta Cortés & Cabrera Gómez, (2010) “Moodle como espacio virtual para el programa de tutorías del Instituto Tecnológico de Tapachula”, el objetivo de la investigación fue crear un espacio virtual con la plataforma Moodle para incorporar a los docentes de asignatura adscritos al Departamento de Sistemas y Computación, al programa de tutoría de las carreras de Licenciatura en Informática e Ingeniería en Sistemas Computacionales.

El contexto de la investigación fue el Instituto Tecnológico de Tapachula, Chiapas. En la Licenciatura en Informática e Ingeniería en Sistemas Computacionales. La problemática se centraba en contribuir al mejoramiento del rendimiento académico

de los estudiantes y coadyuvar en el logro de su formación integral. Además de incrementar el número de tutores debido al crecimiento de la matrícula en las dos carreras seleccionadas.

El enfoque de esta investigación es de corte constructivista. El método fue cuantitativo, con alcance explicativo y diseño cuasiexperimental. La muestra es no probabilística, conformada por 18 docentes. El instrumento fue un cuestionario, con escala Likert. Auto administrado de manera individual y anónima.

Análisis de resultados implicó la captura en Microsoft Excel y GNU PSPP, donde se les aplican estadísticos descriptivos para obtener e interpretar resultados. Los resultados más significativos de la investigación fueron las aportaciones técnicas que los autores realizan sobre todo el funcionamiento del espacio virtual, por ejemplo, para su creación se usó la plataforma Moodle 1.9.5, que se instaló en un servidor Ubuntu 9.04 como sistema operativo, Apache 2.2.11 como servidor web, MySQL 5.0.75 como servidor de base de datos y PHP 5.2.6 como lenguaje script. Una vez instalado, se procedió a la configuración del contenido que se iba a utilizar para tutorías. Previamente, se creó la categoría de tutorías, para agrupar en ella los espacios virtuales de las tutorías de Licenciatura en Informática e Ingeniería en Sistemas Computacionales. Dentro del diseño que se realizó de cada espacio virtual, se incorporó el material electrónico sobre tutorías.

El acceso a la plataforma fue por medio de un navegador web y una conexión a internet. Dentro de la página principal se encuentra el módulo de acceso, en donde se deben registrar para entrar tanto tutores como tutorados, la plataforma detecta el rol de la persona entró, así como el curso en el que está matriculado o del cual es tutor. La manera en que se desarrolla la tutoría es asíncrona.

Los docentes encuestados mostraron satisfacción con el contenido mostrado en la plataforma, así como por la facilidad de uso y adaptación de los recursos y actividades que tiene preestablecidos Moodle, por lo que mostraron disponibilidad para incorporarse como tutores.

Por lo que los autores concluyen que es posible construir el espacio virtual para el programa de tutorías mediante el uso de Moodle e incorporar a los docentes de asignatura del departamento de Sistemas y computación.

En este orden de ideas se encuentra la investigación de Reyes & Medina, (2010) “La tutoría virtual; una alternativa de acompañamiento para el alumno”, el objetivo de la investigación fue presentar el procedimiento para diseñar e implementar las actividades de aprendizaje que se exhiben en la plataforma de la Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería Campus Guanajuato (UPIIG), que también fue el contexto y la problemática abordada consiste en diseñar actividades de aprendizaje, que fomenten en el alumno tutorado el aprendizaje significativo, colaborativo y la gestión de su aprendizaje mediante el diseño instruccional, los recursos de aprendizaje, los criterios y las rúbricas de evaluación.

El acompañamiento se implementa a través de una red de apoyo a la acción tutorial donde trabaja un cuerpo colegiado y los tutores para analizar, evaluar y aprobar estrategias. Los resultados más significativos de la investigación es el Modelo de Atención Educativa de la UPIIG, en sí, que se emplea en modalidad mixta y a distancia (no presencial), de manera síncrona y asíncrona. Existe un coordinador académico, asesores, tutores y alumnos, los cuales interactúan a través de una plataforma educativa, en un ambiente virtual de aprendizaje, a

través de un diálogo pedagógico con la participación y retroalimentación entre todos los participantes, ya sea a través del chat/videoconferencia (en tiempo real) o correo electrónico, foros de discusión o listas de distribución (asíncrona).

Cabe señalar que el profesor tutor es el encargado de crear un ambiente de confianza pues, es él quien monitorea de manera constante el desempeño de los alumnos y muestra abiertos los canales de comunicación para apoyarles en la definición de su trayectoria escolar. Por lo que los autores concluyen cuestiones muy importantes como:

- La tutoría virtual permite brindar atención a los alumnos de las diferentes modalidades del IPN.
- Se proponen actividades de aprendizaje y espacios de aprendizaje adecuados a las necesidades de los alumnos.
- Se pretende el desarrollo humanístico de los estudiantes.
- Acercamiento de los tutores-tutorados.
- Genera confianza para posteriormente tener un acercamiento presencial con los tutores.

III.4.5 Valoración general

Las investigaciones aquí presentadas resultan de gran interés y apoyo para la presente investigación, debido al contenido, sus métodos de recolección de datos, el análisis de los mismos, algunos resultados y conclusiones.

Por ejemplo, el estado del conocimiento realizado por Cabrera Nieto, et al. (2014), es un documento muy completo, que muestra un análisis estadístico, que es una perspectiva diferente a la que este trabajo seguirá, sin embargo, resulta

enriquecedor, puesto que lo hace específicamente sobre la Tutoría en los EVA.

Otras investigaciones muestran como la Tutoría con el uso de TIC puede contribuir a subsanar algunos vacíos, en las asignaturas, principalmente de las que tienen que ver con las ciencias de la salud, otras la proponen como estrategia para atender a grupos numerosos de estudiantes, utilizando las ventajas de la tecnología y tomando en cuenta a los sujetos a los que va dirigida.

Las experiencias encontradas sobre el éxito de la Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas, en diferentes carreras es un aliciente para continuar con la investigación, ya que, los resultados y las descripciones de la implementación demuestran que verdaderamente puede ser una estrategia, que bien argumentada, planeada, implementada y ejecutada puede incidir en el desempeño académico de los estudiantes, que es finalmente donde se busca incidir con la presente tesis.

De acuerdo con el análisis que se ha realizado, se puede observar que algunos retos de la tutoría son:

- Clarificar que la tutoría como acompañamiento, no es un concepto que todos los tutores manejan.
- Conocer los medios y las oportunidades que las TIC brindan como estrategias didácticas.
- Explicar el rol del tutor en las experiencias de Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas.
- No dejar de lado la parte socio-emocional, ya que la mayoría de las investigaciones se centran en el desarrollo académico de los estudiantes y entonces la Tutoría pierde la esencia de acompañamiento para el desarrollo integral de los estudiantes.

CAPÍTULO IV. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

El presente esquema muestra el método utilizado en la presente investigación. A continuación se describirá brevemente el desarrollo de las diversas etapas que se pusieron en marcha para dar respuesta a las interrogantes planteadas.

IV.1 Tipo de investigación

Partiendo del supuesto de que la realidad es algo complejo, dinámico, múltiple y que se construye, el método utilizado permitió comprender e interpretar esta realidad, los significados de las personas, percepciones, intenciones y acciones, por lo que el paradigma que se utilizó fue de corte mixto. “Este modelo representa el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003). Por lo tanto puede definirse como un conjunto de prácticas que hacen visible lo que antes no era considerado importante, lo transforma y convierte en una serie de representaciones a partir de entrevistas, cuestionarios, anotaciones, grabaciones y análisis documental. En efecto lo que se busca es comprender la lógica de la Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas en la práctica y proponer acciones estratégicas con el objetivo de mejorar la acción tutorial.

IV.2 Tipo de estudio

Dentro de los estudios no experimentales, se utilizó el transeccional de tipo exploratorio y descriptivo, que como lo refiere Sampieri (2003) “los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no

se ha abordado antes, y si bien es cierto que en los últimos años se ha incrementado la investigación que relaciona la tutoría con la herramientas tecnológicas, también es cierto que se ha detectado la falta de claridad en el uso de conceptos como e-tutoría, tutoría virtual, tutoría con TIC o tutoría con herramientas tecnológicas, debido a esto es que se buscó conocer las experiencias de tutoría con herramientas tecnológicas, es decir, la manera en que se lleva a cabo la tutoría con el uso de estas en el nivel licenciatura en el ICSHU y poder tener tanto material empírico como teórico para explicar este hecho, de ahí que también el estudio sea de carácter descriptivo, pues según Danhke, (1989) el propósito de estos estudios es especificar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades y fenómenos que se sometan a un análisis (como se cita en Sampieri et al, 2003).

Esta investigación asumió un estudio de caso donde “el caso es algo específico, complejo, en funcionamiento” (Stake, 1999:16). El estudio de caso es el estudio de la particularidad y la complejidad en un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes, en este tenor la investigación tuvo como propósito explorar algunas experiencias de tutoría universitaria donde los tutores utilizarán las herramientas tecnológicas, es decir, no todos los tutores las utilizan, de 152 tutores sólo se detectaron cuatro casos de tutores del ICSHu, de ahí que este estudio sea de carácter instrumental, ya que como lo menciona Stake (1999) cuando nos encontramos con:

Una cuestión que se debe investigar, una situación paradójica, una necesidad de comprensión general, y consideramos que podemos entender la cuestión mediante el estudio de un caso particular, el estudio de caso es un instrumento para conseguir algo diferente a la comprensión (p: 16).

IV.3 El contexto de la investigación

La investigación se llevó a cabo en el ICSHu⁵, en el cual, se ofertan carreras relacionadas con las ciencias sociales y humanidades: Derecho, Ciencias de la Comunicación, Ciencias Políticas, Sociología, Historia de México, Trabajo Social, Enseñanza de la Lengua Inglesa y Ciencias de la Educación. En estas cuatro últimas licenciaturas son en las que se encontraron casos de docentes tutores que utilizan las TIC en su acción tutorial.

IV.4 Los sujetos de la investigación

Primeramente se hizo un reconocimiento de las carreras que integran el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades: Antropología Social, Derecho, Ciencia Política y Administración Pública, Ciencias de la Educación, Ciencias de la Comunicación, Enseñanza de la Lengua Inglesa, Trabajo Social, Historia de México, Sociología y Planeación y Desarrollo Regional. La figura 1 muestra de manera esquemática el procedimiento de determinación de los sujetos de la investigación.



Figura 7. Determinación de los sujetos de investigación. Fuente: Elaboración propia.

⁵ Existen dos carreras más: Planeación y Desarrollo regional y Antropología Social, las cuales no fueron tomadas en cuenta para la presente investigación, debido a que son de nueva creación.

Como se observa en la figura 8 primeramente se realizó una visita a la coordinadora de Tutorías del Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades, quien recomendó buscar a los coordinadores de tutoría de cada licenciatura, para identificar a los tutores que utilizan las herramientas tecnológicas como actividad complementaria a la tutoría presencial. Los coordinadores tutores informaron sobre los tutores que de acuerdo con su informe de actividades cubrían los criterios de interés para la investigación y autorizaron su participación. Una vez efectuado esto, se procedió a buscarlos personalmente para invitarlos a participar como sujetos de la investigación, así como a facilitar el contacto con sus estudiantes tutorados.

IV.4.1 Los tutores

Con respecto a la selección de los sujetos, se identificaron a aquellos docentes que se desempeñan como tutores en las diversas licenciaturas y que utilizan medios digitales o virtuales para el desarrollo de la acción tutorial. Para la selección se recurrió a la técnica de identificación de la muestra denominada “bola de nieve”, ya que permitió identificar a los sujetos potenciales para el estudio en cuestión. Posteriormente, a partir de un muestreo intencional fue posible contactar a los docentes en cuestión para solicitar su participación en el estudio. Específicamente el muestreo de sujetos tipo, es útil cuando los sujetos de interés cubren una característica previamente establecida por el investigador, convirtiéndolos en sujetos potenciales para la investigación (Kerlinger y Lee, 2002). El objetivo principal fue la riqueza, profundidad y calidad de la información y no la cantidad ni la estandarización, lo cual es congruente con el estudio exploratorio-descriptivo (como se cita en García 2009).

En la tabla número 7, se describen las características de los docentes de la investigación.

Tabla 7. Caracterización de los tutores.

N. P	FORMACIÓN DISCIPLINAR		GRADO ACADÉMICO	ANTIGÜEDAD DOCENTE	EXPERIENCIA COMO TUTOR	CAPACITACIÓN COMO TUTOR		SEMESTRE (S) DE LOS QUE ES TUTOR
	LICENCIATURA	POSGRADO				SI	NO	Licenciatura
1	Psicología. Educativa	Maestría en Psicología. Educativa	Maestra	18 años	7 años	X		9º
2	Historia De México	Doctorado en Historia.	Doctora	20 años	10 años	X		3º, 4º y 6º
3	Lengua Inglesa	Maestría en Tecnología Educativa	Licenciada	20 años	2 años	X		4º, 5º y 7º
4	Trabajo Social	No cuenta con de estudios posgrado	Licenciada	1 año, cuatro meses	1 año, cuatro meses	X		1º, 2º, 3º, 5º y 6º

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos generales de las entrevistas.

La población total de docentes tutores a nivel licenciatura que se encuentran en ICShu está compuesta por 152 académicos, de los cuales únicamente 4 docentes utilizan como recursos adicionales herramientas tecnológicas en la acción tutorial. Las cuatro son del género femenino, una es docente por horas de la Licenciatura en Enseñanza de la Lengua Inglesa con grado de maestría en Tecnología Educativa y tres son profesoras investigadoras de tiempo completo de las licenciaturas de Historia de México, Ciencias de la Educación y Trabajo Social, estas últimas tienen grado de doctorado en Historia, maestría en Ciencias de la Educación y licenciatura en Trabajo Social, respectivamente.

IV.4.2 Los estudiantes de la licenciatura

Con la intención de enriquecer la información de los tutores en algunas categorías de interés central en la investigación, se solicitó la opinión de los estudiantes. Así, a través de un muestreo aleatorio simple se consideró la participación de estudiantes cuyos tutores fueron los docentes de la investigación. Participaron un total de 23 alumnos, todos ellos jóvenes de 22-25 años de edad, 17 mujeres y siete hombres, cada uno con una historia de vida propia y diferente, debido a su contexto familiar. En cuanto a la identidad social, estos jóvenes tienen características que los diferencian de otros, son universitarios de una escuela pública del Estado de Hidalgo (UAEH).

4.5 Las técnicas e instrumentos de investigación

En cuanto a las técnicas utilizadas fueron la entrevista semiestructurada y la encuesta simple. La entrevista semiestructurada estuvo dirigida a los docentes tutores con la intención de identificar la utilización de herramientas tecnológicas en sus actividades de tutoría y el objetivo de las mismas. A partir de la revisión de la

literatura y del análisis de contenido del Plan de Acción Tutorial (PAT) planteado para el desarrollo de la tutoría en licenciatura se definieron 3 categorías generales. En la primera se indagó información general sobre su apreciación sobre la dinámica que sigue la tutoría en el contexto universitario actual. En la segunda categoría se exploró su conocimiento y experiencia con el uso de herramientas tecnológicas como estrategia educativa en la acción tutorial. En la tercera categoría se buscó conocer la participación de los agentes de la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas, es decir, la participación de los estudiantes y de los tutores en torno al uso de las TIC. A continuación se muestra el proceso de construcción de categorías para la entrevista.

Tabla 8. Categorías, definición conceptual y dimensiones.

CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES
La tutoría en el nivel superior.	La tutoría en el escenario de la educación superior es un proceso cooperativo de acciones formativas y secuenciadas, vinculadas con la práctica educativa y con una clara proyección destinada a la madurez global del individuo, mediante las cuales se les enseña a aprender, comprender, reflexionar y decidir de manera comprometida, responsable y autónoma (Álvarez, 2002).	Concepto de tutoría. Auto concepto como tutor. Concepto de tutorado. Importancia de la tutoría en el nivel superior. Tipos de tutoría. Finalidad de la tutoría. Capacitación para la tutoría.
Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas como estrategia educativa.	Es el proceso de acompañamiento integral que brindan las IES a sus alumnos durante su trayectoria escolar, a través de espacios creados para la reflexión y la adquisición de conocimientos, no circunscritos al espacio escolar. Estrategia Educativa: Son el conjunto de actividades, técnicas y medios que se planifican de acuerdo con las	Necesidad del uso de herramientas tecnológicas en la tutoría. Concepto de herramientas tecnológicas. Tipos de herramientas tecnológicas que utiliza.

	necesidades de los estudiantes, los objetivos que se buscan y la naturaleza de los conocimientos, con la finalidad de hacer efectivo el proceso de aprendizaje.	Estrategia educativa: Finalidad del uso de las herramientas tecnológicas. Frecuencia del uso. Plan de acción tutorial (PAT)
La participación de los agentes de la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas.	Los roles que desempeñan los agentes de la tutoría (tutor-tutorado), es decir, el conjunto de pautas de comportamiento, tanto en la Tutoría Presencial como en la Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas.	Sobre el tutor. Sobre el tutorado.

Posteriormente se diseñó un guión de entrevista semiestructurada (Anexo 1) para orientar el trabajo de campo. El otro instrumento fue un cuestionario simple On Line de preguntas cerradas dirigida hacia los alumnos que fue diseñada con el software de Encuestafacil.com (<http://www.encuestafacil.com/>). Dicho cuestionario (Anexo 2) estuvo constituido por catorce preguntas cerradas, que se generaron a partir de las categorías de la entrevista al tutor. El propósito del cuestionario fue complementar la información de los tutores con respecto a tipo de herramientas tecnológicas y el uso que se dan a las mismas en la acción tutorial. Este permitió conocer la percepción que tienen los alumnos en cuanto a la función de la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas, las ventajas y desventajas de éstas y el rol que asumen los docentes ante ellas. Cabe señalar que ambos instrumentos permitieron dar cuenta del significado que para los agentes tiene la tutoría y qué esperan de ésta cuando incluyen las herramientas tecnológicas, para encontrar las intenciones de sus acciones.

IV.6 El procedimiento de la investigación

Previo acuerdo con los tutores, se determinaron los días y horarios de la aplicación de las entrevistas con cada uno de ellos tanto en el turno matutino como vespertino. A partir de un guión de entrevista se procedió a desarrollar las entrevistas en forma individual dentro de sus espacios de trabajo en cada una de las licenciaturas dentro del ICShu. La entrevista semiestructurada favoreció la recopilación de información, ya que permitió al docente estar frente como protagonista de la situación y obtener así, información directa, verbal y precisa sobre el objeto de estudio. Las entrevistas tuvieron una duración de 40 minutos aproximadamente y fueron grabadas en audio. La aplicación de entrevistas se desarrolló en dos semanas.

Posteriormente, se aplicó a los alumnos de los docentes entrevistados el cuestionario en su modalidad de encuesta On Line. Se abrió al público el 10 de noviembre de 2015 y cerró el 30 de enero de 2016, se invitó a los participantes por medio de Facebook o correo electrónico. La participación fue voluntaria, además la invitación no se hizo general, sólo fue para los alumnos de los tutores que fueron entrevistados. Cabe señalar que a través de los docentes participantes, se contactó y motivó a los estudiantes para participar en la encuesta libre, que se manejó en forma anónima con fines de investigación. Se obtuvieron 23 cuestionarios en un periodo de once semanas.

CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Este capítulo presenta los resultados obtenidos en la investigación. Antes de entrar en materia, se considera pertinente dar a conocer el camino recorrido para llegar a estos resultados. El análisis de los resultados se realizó de la siguiente manera:

Una vez transcritas cada una de las entrevistas, se definieron tres niveles de análisis; el primer nivel se efectuó analizando las respuestas de cada categoría por sujeto, lo que permitió conocer las percepciones individuales en torno al objeto de estudio (Anexo 3). El segundo nivel de análisis se efectuó a partir de una revisión de contenido por categoría y dimensión de todas las respuestas de las entrevistadas, lo cual permitió identificar similitudes y divergencias entre las opiniones de las tutoras (Anexo 4). A partir de este nivel se pudieron caracterizar las concepciones de los docentes por cada una de las dimensiones planteadas, las cuales se ilustran con respuestas prototipo, conformándose de esta manera el tercer nivel de análisis (Anexo 5). Este procedimiento de análisis es congruente con lo señalado por Essautier (2002), quien destaca que para poder definir operacionalmente conceptos abstractos se les debe asignar significado, es decir, volverlos comprensibles, lo cual implica el reconocimiento de sus dimensiones o propiedades.

Con respecto al análisis de los resultados del cuestionario simple, éstos fueron capturados en el programa Excel 2010, donde se obtuvo un primer conteo con todas las respuestas proporcionadas por los 23 estudiantes que contestaron la encuesta. Los resultados se presentaron a partir de frecuencias y porcentajes. Los resultados del cuestionario se integraron con los resultados de la entrevista de acuerdo con las categorías establecidas. Este análisis permitió contrastar las

respuestas de los tutores y de los estudiantes, que a su vez fueron explicados a partir de la literatura encontrada. Para el caso del presente estudio, los resultados del cuestionario permitieron corroborar lo encontrado en las entrevistas, favoreciendo el análisis y ampliando la dimensión explicativa de los hallazgos.

De esta manera se efectuó una triangulación de la información que de acuerdo con Álvarez (2005) permite reunir información estableciendo vínculos entre las evidencias encontradas para explicar cada uno de los resultados encontrados por instrumento, permitiendo comprender la problemática estudiada. Este tipo de análisis permite garantizar la sistematicidad y confiabilidad en los estudios cualitativos. A continuación se presentan los resultados de la investigación por categoría.

CATEGORÍA 1: LA TUTORÍA EN EL NIVEL SUPERIOR.

Esta categoría está formada por diez preguntas, distribuidas en seis dimensiones. En la dimensión uno, que habla sobre **el concepto de tutoría**, se encontró que al preguntar a los tutores sobre cómo consideran la tutoría, estas la conciben como una estrategia educativa y un proceso de acompañamiento estudiantil, en el que se brinda un seguimiento del rendimiento académico pero además como una herramienta educativa, como se puede observar en las siguientes líneas:

E1⁶: “estrategia para atender estos problemas de deserción, sí, de reprobación en los estudiantes universitarios, pero también lo visualizo como una manera de reconsiderar el papel que tenemos como docentes [...] acompañamiento de los estudiantes....”.

⁶ Cada una de las entrevistadas recibió un número de acuerdo al orden en que se fueron realizando la entrevistas, así la E1, fue la primera y E4 la última.

E4: “Como una herramienta que le ayudaría al estudiante en el proceso educativo”.

Lo anterior es congruente con la definición de tutoría de esta investigación, que considera a la tutoría como un proceso de acompañamiento integral, es decir, que incide en todas los campos en que el alumno se desenvuelve, tal como lo plantea Álvarez (2002), cuando dice que la tutoría en la educación superior es un proceso cooperativo de acciones formativas y secuenciadas, vinculadas con la práctica educativa y con una clara proyección destinada a generar una madurez global del estudiante, entonces se hace presente lo académico, lo personal y lo psicológico que las tutoras refieren.

La dimensión dos de esta categoría exploró el **auto concepto como tutor**, donde se identificaron 4 concepciones claramente definidas, así como la importancia que tiene la tutoría en su quehacer diario, encontrando que todos los entrevistados consideran su función como orientador educativo, donde brindan acompañamiento y orientación a un joven novato. De igual forma conciben la orientación personal como función base a partir de brindar apoyo en situaciones personales de los estudiantes que pueden afectar su desempeño académico. La idea de gestor educativo se planteó en términos del apoyo en los diferentes procesos de su estancia en la universidad, tales como servicio profesional y titulación. Finalmente, el poder fungir como orientador académico, acompañando a un joven novato a lo largo de su formación universitaria para favorecer el desarrollo de habilidades para el ejercicio de su profesión. Los siguientes diálogos ilustran claramente estas concepciones:

E1: “...este proceso de acompañamiento, de orientación permanente a un joven novato qué quiere ser [...] científico en ciencias de la [...] poder brindarle orientación en parte personal [...]parte de habilidades para el ejercicio de su profesión [...]con su formación en diferentes momentos de su estancia en la

universidad, por ejemplo, apoyos orientados a la gestión de becas, apoyos este, orientación y apoyo en procesos que tienen que ver con prácticas profesionales, con servicio profesional, [...] para la titulación...”.

E 1: “[...] muy importante no sólo por la cantidad de horas que le dedicó [...] “.

E 4: “Es importante, porque me permite el acercamiento con los alumnos tutorados [...] ¿por qué? es importante hacerles conscientes de que es un gran apoyo, si la saben aprovechar, precisamente sí acuden para evitar una reprobación”.

En este sentido todas las tutoras refirieron que falta mucho por hacer como tutoras, y aunque no era la intención de la pregunta, se rescatan algunas dificultades que las tutoras han presentado para llevar a cabo la tutoría.

E3: ...como tutora yo creo que a mí me falta [...] ¿cómo te apoyo? o sea ¿te puedo ayudar en algo? ¿Cuáles son tus calificaciones? [...] tienen problemas de diferente índole y no siempre te dejan entrar o te dejan conocer ese tipo de aspectos, sin embargo, cuando uno se acerca y ellos empiezan a decir cosas..... circunstancias personales que hígole este difíciles, entonces en eso, no nada más en el plano académico sino en el personal creo que yo me quedo corta, me falta mucho por hacer.

Respecto a **la valoración de la tutoría por parte de los tutores**, se percibe que esta tiene una valoración alta, para todos los entrevistados, aunque por diferentes razones; mientras que para dos es alta debido al tiempo, para una lo es debido a la carga administrativa que representa dicha acción, y para la restante la valoración alta es debido al acompañamiento y seguimiento que les proporciona a los alumnos. A continuación se presenta un breve extracto de la entrevistas.

E1: “[...] muy importante no sólo por la cantidad de horas que le dedicó [...]”

E2: “¿En los papeles? para PROMEP, tiene una valoración fuerte [...]”

E3: “[...] bueno yo mmm creo que tendríamos que hacer más[...] como tutora creo que es al que menos tiempo le asigno y creo que mi desempeño como tutora es pobre [...]”

E4: “Es importante, porque me permite el acercamiento con los alumnos tutorados [...] ¿por qué? es importante hacerles conscientes de que es un gran apoyo, si la saben aprovechar, precisamente sí acuden para evitar una reprobación”.

La claridad en torno a la tutoría y su función como tutores en el nivel superior que demuestran los entrevistados muestran el conocimiento y experiencia adquirida en la tutoría, asumiendo un rol participativo en los procesos de formación del universitario, esto es muy importante, ya que como se mencionó anteriormente de la concepción que los tutores tengan respecto a su papel y funciones, dependerán las acciones que emprenda o no para desempeñar su rol.

Por otra parte, los entrevistados presentan dos **concepciones sobre lo que representa para ellos un tutorado**. Primero, como un adulto en formación profesional y personal, que requiere herramientas para obtener un mayor aprendizaje y lograr mejores resultados. Segundo, como un alumno con el que se establece un acercamiento más estrecho y permanente desde su ingreso hasta su egreso. Algunas respuestas prototipo que ilustran estos hallazgos son:

E 1. “[...] son adultos en formación [...] aquel adulto que se está formando para el ejercicio de una profesión en sí [...] porque en todas esas áreas en algún momento nosotros debemos de intervenir, ya sea porque ellos nos piden una opinión o porque tienen un problema que a lo mejor en lo personal está

impactando en lo académico [...] son adultos en formación y requieren necesariamente de un acompañamiento y orientación en todas las esferas de su vida para que tengan un desempeño adecuado”.

E3: “Es una persona que debo acompañar en su viaje o en su estancia académica en la universidad [...]”.

Estas concepciones ilustran la idea de visualizar a los estudiantes como seres en formación permanente, tratando de favorecer todas las esferas del desarrollo. En este sentido, es congruente con la meta de la ANUIES (2002), al asumir el desarrollo integral como objetivo de la tutoría universitaria, lo que Bisquerra (2002) resalta cuando dice que “La acción tutorial es una pieza clave para aglutinar lo instructivo y lo educativo, con el objetivo de potenciar la formación integral del individuo”.

En la cuarta dimensión denominada **importancia de la tutoría en el nivel superior**, todas las tutoras reconocieron la importancia de la tutoría en la universidad. Los motivos fueron tan variados como el número de entrevistados; mientras que algunos enfatizan las necesidades individuales y grupales que demandan los jóvenes por su inserción a la esfera laboral y social; otros destacan la apropiación de la cultura académica y dominio de la profesión. Otros destacan los motivos orientados a evitar la reprobación y el abandono de los estudios a través de la supervisión permanente del desempeño estudiantil.

E1: “[...] son adultos en formación [...] aquel adulto que se está formando para el ejercicio de una profesión en sí [...] porque en todas esas áreas en algún momento nosotros debemos de intervenir, ya sea porque ellos nos piden una opinión o porque tienen un problema que a lo mejor en lo personal está impactando en lo académico [...] son adultos en formación y requieren

necesariamente de un acompañamiento y orientación en todas las esferas de su vida para que tengan un desempeño adecuado”.

E 3: “[...] porque estas al pendiente del desempeño de estos jóvenes de su progreso [...]”.

E 4: “Que ningún alumno reprobará, que ninguno abandonará sus estudios, como que el objetivo primordial de la Tutoría...”.

Dichos resultados confirman lo que destacan Díaz de Cossío (1998), quien afirma que uno de los desafíos fundamentales de la educación superior es lograr la eficiencia para contribuir a la formación de profesionales con título y cédula. En este sentido, se puede apreciar que la tutoría sí representa una estrategia académica orientada a tal fin.

En lo que se refiere a los tipos de tutoría y su finalidad, una de las tutoras identificó la tutoría individual y grupal, un dos la nombró como personal y académica y la cuarta nombró como tipo a la virtual, además de la individual y grupal. Al respecto, algunas respuestas que ilustran este dato son:

E1: “Grupal, individual y virtual”.

E2: “Yo diría que esta de acompañamiento y la de inserción en la investigación”.

E4: “Grupal, individual”.

Con respecto a la finalidad de cada tipo de tutoría, la mitad de las tutoras dijo que los asuntos que se tratan en la tutoría son de tipo personal y académico. Al respecto expusieron lo siguiente:

E3: "...personal, para atender problemas de cada muchacho, y la tutoría académica, está relacionada totalmente con el ámbito de desempeño en las diversas materias que están cursando. Personal: para atender problemas de cada muchacho".

Respecto a la tutoría académica está relacionada totalmente con el ámbito de desempeño en las diversas materias que están cursando.

E4: "Individual: Apoyar y orientar al estudiante para que no repruebe y no abandone. Grupal: lo mismo que en la individual, pero además se les escucha y si presentan una problemática como grupo, se les orienta sobre qué hacer".

En esta dimensión se pudo observar que debido a la diversidad de tipos y modalidades de tutoría los académicos participantes en la investigación no tienen definido el tipo de tutoría que se promueve de manera institucional; tal como se indicó en las primeras líneas de este trabajo, la tutoría tiene una tipología muy variada, y al respecto podemos observar que las tutoras toman diferentes criterios para denominarlas, mientras que la mitad de ellas toma en cuenta a los destinatarios, la otra mitad, es decir, dos toman en cuenta los asuntos que se tratan en la tutoría (Rodríguez Espinar, 2004), ambos son correctos, sin embargo, de manera institucional ANUIES (2002) y PIT (2007) de la UAEH indican que los tipos son individual y grupal y aunque existen evidencias de una tutoría a través del uso de las TIC en la tutoría todavía no es muy claro cómo se puede llevar a cabo esto.

Con respecto a la última dimensión de esta categoría **capacitación para la tutoría**, tres de las entrevistadas refirió contar sólo con uno o dos cursos de

capacitación, ya sea por instancias internas o externas a la UAEH y sólo el 25% mencionó capacitación continua sobre la tutoría. Se observa además que la formación disciplinar de las entrevistadas está en el área de las humanidades con grados de licenciatura, maestría (2) y doctorado. A continuación se presentan los ejemplos:

E1: "... formación disciplinar [...] específicamente como psicóloga educativa, [...] empecé a tomar cursos[...] desde qué es la tutoría, desde los enfoques que subyacen a la docencia en esta idea de acompañamiento, después de manera más puntual, estrategias para el acompañamiento del estudiante, elementos como...eh que son clave, como la comunicación, la interacción, la empatía [...] sí los he estado tomando, de manera semestral [...] estrategias para el acompañamiento [...] cursos de sensibilización de por qué tenemos que ser tutores [...] técnicas para la resolución de conflictos ..."

E2: "[...] he tomado dos cursos de tutoría en estos diez años".

E3: "En algún momento hace como unos 6 años".

Este resultado es ilustrativo, ya que los tutores no cuentan con una formación sistemática y permanente sobre la tutoría universitaria, lo que puede explicar también carencias en el poco uso de las herramientas tecnológicas para apoyar la acción tutorial. En congruencia con lo reportado por Lowe (1997) la tutoría como estrategia requiere de una formación docente que implique el uso de recursos tecnológicos que faciliten su labor en la formación integral de los estudiantes. También Fullan (1991) nos advierte sobre la "dolorosa claridad" que los tutores pueden tener cuando se enfrentan las expectativas de cambio sin dirección clara y sin preparación adecuada.

En esta categoría se encontró que las tutoras conciben la tutoría como un acompañamiento a jóvenes novatos o adultos en formación, que no sólo se preocupan por la cuestión académica, sino también por la cuestión personal; las tutoras han tenido experiencia tanto en la tutoría individual como grupal y la han llevado a cabo de manera presencial y con el uso de herramientas tecnológicas, en este sentido, la gran variedad de criterios para clasificar a la tutoría hace que no se tenga claridad sobre la tipificación, sin embargo se nota el esfuerzo que las tutoras realizan por llevar a cabo su acción de la manera más adecuada y con los recursos de que disponen.

Así se sientan las bases para abordar la siguiente categoría, que trata sobre el uso de las herramientas tecnológicas en la tutoría y como esta puede ser una estrategia educativa.

CATEGORÍA 2 UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LA TUTORÍA COMO UNA ESTRATEGIA EDUCATIVA

La segunda categoría, está integrada por siete dimensiones, para la dimensión uno **necesidad del uso de las TIC en la tutoría** la pregunta iba orientada a saber porque lo tutores utilizan las herramientas tecnológicas en la tutoría, es decir, que las motivó a hacerlo, las respuestas fueron muy variadas y tres tutoras de las cuatro entrevistadas dieron más de una razón de las que a continuación se enuncian.

- Evaluación docente (retroalimentación a las deficiencias en el desempeño docente).
- Formación docente (DISA: demostrar el uso de medios electrónicos y/o digitales).
- Cambio de tipo de tutoría.
- Gestión administrativa.

- Funcionamiento del SIT
- Para ahorrar tiempo.
- Facilidad para comunicarse y hacer tareas.
- Decisión personal.

Lo anterior nos lleva a pensar en el concepto de necesidad “algo que se percibe como necesario y que hace falta” y que es fundamental para el cambio, es decir, una acción educativa que las tutoras deben implementar a través de herramientas tecnológicas en su práctica tutorial, en este sentido Fullan (1991) expresa que se debe hacer un examen cuidadoso, con atención y cuidado. Se observa que las necesidades detectadas por las tutoras son sustanciales, ya que al momento de cambiar la tutoría individual, donde era menor el número de alumnos atendidos, ahora con el cambio a tutoría grupal, ellas deben buscar formas de optimizar el poco tiempo que tienen entre sus múltiples actividades para brindar una atención de calidad a los alumnos.

La dimensión dos **concepto de herramientas tecnológicas**, consistió en indagar sobre la noción de las herramientas tecnológicas para los tutores, al respecto tres tutoras los considera medios de comunicación digitales que utilizan el internet y una los considera aparatos electrónicos que tienen como intermediario el internet, el siguiente diálogo ilustra esta idea.

E1: “Medios digitales que sirven como recursos didácticos para dinamizar los procesos de enseñanza-aprendizaje”.

E3: “[...] todos los que están guiados por diferentes aparatos electrónicos y tienen como intermediario el internet, [...]”

E4: “Lo que ocupamos para comunicarnos con el otro, tiene que ver con la

tecnología, que usa internet, que nos permite esa comunicación”.

Esto es congruente con Cabrero (1998) quien afirma que las herramientas tecnológicas son aquellas que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones.

También coincide con la cuestión de la claridad y en este sentido Sheingold (1991) advierte, que ello puede hacer que los profesores se esfuercen en el componente técnico de la tecnología en lugar de en las pedagógicas necesarias para un uso informado (como se cita en Reyes, 2012).

Al tiempo que esta parte corresponde a la claridad también se refiere a la complejidad, otro de los elementos mencionados por Fullan (1991) para el cambio, pues habla de la magnitud de las creencias. Por lo tanto es necesario tanto un saber técnico como una conciencia pedagógica para el mejor uso de las tecnologías.

La dimensión cuatro **frecuencia del uso**, exploró precisamente cada cuanto tiempo los docentes utilizan las herramientas tecnológicas, en la que todas las tutoras declararon que el uso era “Muy frecuente”, es decir todos los días, tal y como se puede apreciar en los siguientes fragmentos de las entrevistas.

E2: “Diario [...] tengo grupos de Facebook, tengo uno por materia [...].”

E3: “[...] Drive [...] los sábados y los domingos, pero en el grupo de gramática, que a ellos sí los asesoré extra clase, entré lunes, martes para revisar lo que vamos a hacer, jueves y viernes, entonces, de siete días a la semana, estoy trabajando seis

en línea [...]”

Lo anterior se corroboró con los resultados del cuestionario a los alumnos, en el cual el 72.26% de los alumnos afirma que utilizan diario el WhatsApp, mientras que el 52.17% utiliza el Facebook, lo que muestra claramente que lo señalado respecto a las habilidades tecnológicas de los alumnos (generación net), es un hecho.

Respecto a la dimensión cinco **finalidad del uso de las herramientas tecnológicas**, se preguntó por la intencionalidad de cada uno de los medios interactivos que los docentes utilizan y se encontró lo siguiente: una tutora utiliza la plataforma para diseño de materiales didácticos; tres emplean el Facebook, para proporcionar información sobre los seminarios que imparte y para cuestiones administrativas (titulación, EGEL, información sobre su egreso), entrega de calificación y aclaraciones o dudas sobre evaluación de los aprendizajes, asesoría para exámenes; todas aprovechan el correo electrónico, para recepción de trabajos (ensayos, proyectos, etc.), proporcionar material bibliográfico o información y como medio de comunicación; el WhatsApp, para situaciones personales urgentes; y sólo una usa el Google de Drive, para asesorar, compartir documentos, revisión y correcciones a planeaciones didácticas.

E1: “[...] la plataforma la utilice para [...] hacer uso de algunos materiales que hicieran didáctica los contenidos del currículum escolar, generalmente sin contenidos complejos para un estudiante de primer semestre, entonces, lo que a mí me sirvió para poder hacer uso de vídeos, por ejemplo, buscar algunos artículos [...] en noveno semestre, que es donde utilizó el Facebook, en ese lo utilizo básicamente para dar información sobre por ejemplo, la organización de los seminarios que vamos a tener en la semana, las actividades, que actividades

vamos a tener, cual es el tema que se va a tratar [...] utilizó para cuestiones administrativas, [...] el proceso del EGEL y el proceso de titulación [...] el correo electrónico lo utilizó casi siempre para solicitar que me envíen trabajos o avance de sus proyectos de investigación para que no estén imprime e imprime trabajos [...] WhatsApp la utilizó para situaciones de urgencia, por ejemplo tiene que venir fulanito de tal a entregar un trabajo y aparte no me lo envió o no sé qué pasó o en el face no respondió y tengo la duda de si está enterado o no está enterado entonces para situaciones de urgencia que requiere de una respuesta inmediata [...]situaciones de carácter personal es más fácil por WhatsApp.

E2: “[...] Facebook un repositorio de herramientas [...] El correo electrónico sobre todo lo uso más como medio de comunicación, para que saquen citas, para avisarles que me tienen que...validar [...] información que les sirve y mandárselas, entonces permite una comunicación más inmediata, sin que tenga que ser simultánea, no es lo mismo que yo tenga que esperarme cada quince días y a ver si me acuerdo que salió un artículo sobre tal o cual cosa y decírselo a mis alumnos, que de inmediato lo vea en el Facebook y se los reenvíe o que le diga esta imagen, este artículo es importantes para tu tesis”.

E3: “[...] Facebook habilitado para subir material para subir todo lo que son programas fechas de exámenes, material, alguna tarea, evaluaciones [...] resultados de primer parcial y les digo revisen por favor cualquier inconsistencia me la reportan el día de clase y todos entran a ver la calificación de todos y empiezan es que yo en el examen teórico no tengo esa calificación aquí tengo todo entonces saco los exámenes y es así, de ¡Ha sí! es cierto tenías 7.5 y yo te puse 7.3, no sé 7, entonces lo aclaramos todo eso luego ya nada más es por el face de mis materias y eso sería como aclaración de mis materias [...] asesoría todas esas preguntas que vienen que no entiendo, esto no entiendo, lo otro previo al examen y es viernes por la noche y yo voy llegando de cualquier otra cosa que estoy haciendo veo mi celular o veo como esta vibre y vibre y son todos los de gramática que están preguntándome sus dudas, entonces empiezo a ver y yo les digo tengo un grupo de whats de gramática este por materia tengo grupo de

whats, por materia tengo Facebook, por materia tengo Driver de Google, [...] piden revisión de planeaciones didácticas [...] compárteme tu planeación didáctica en el Drive de Google dame de alta como editora y como comentadora y nos vemos a las 9 y te doy retroalimentación [...] por el chat y le mando mensaje [...] sobre la marcha, o sea no dejes las cosas porque yo puedo regresarme a ver, así que trabajemos juntos y me dice qué está mal de mi objetivo, está lleno, lo decimos en inglés, is full of words, porque mi asesoría es en inglés totalmente, y me dice ¿Cómo full of words?, me estas poniendo muchas palabras, quítale esto quítale aquello, ¿Ah, muy bien! y estamos en ese momento trabajando los dos una hora, saben de ello y como ha funcionado, otros alumnos me dicen ¿oiga maestra me puede revisar mi planeación? [...] mi revisión es la gramática, que tiene como objetivo la limpieza, son dos objetivos distintos, estamos enseñando inglés, pero son distintos, a lo mejor lo que yo veo, ella no lo ve, y me dicen: No, revíseme, bueno ok, enséñame la rúbrica de tu maestra, ya veo la rúbrica, voy con ellos y los voy acompañando, entonces todas esas son asesorías y quedan registradas [...], nos encontramos en el chat de Google o si nos vemos por Skype o tengo evidencias en mi celular de -maestra tengo dudas y yo en casa trabajando ¿qué dudas tienes? –Es que este concepto de formar patrones de gramática no me queda claro, -este ok, agarraba el teléfono y les decía te voy a mandar un audio y les enviaba el audio y entonces veían que era más fácil que estar escribiendo, también tengo muchos mensajes de texto o por el whats las respuestas [...]”.

E4: “WhatsApp: sólo en caso de canalización. Correo electrónico: para proporcionar bibliografía o información”.

Esta dimensión es la más ligada a la complejidad, pues además de las creencias, habla de las estrategias de enseñanza y uso de los materiales; cada tutora expresó su forma de utilizar los medios disponibles y sobre todo, cuál era la intención, que como ya se dijo, subyace a sus concepciones, tanto de tutoría como del conocimiento y dominio de herramientas tecnológicas.

La dimensión seis **Plan de Acción Tutorial (PAT)**, tuvo dos preguntas, una dirigida a los elementos que componen el PAT y otra para indagar de qué manera se incorporan las herramientas tecnológicas en ese plan. En este sentido todas las tutoras respondieron que incluyen dos elementos esenciales: asunto de la tutoría (fecha, sí se realizó o no, duración, horario, lugar, asuntos tratados, tareas) y los del formato electrónico (que en realidad es donde materializan su plan y es el que les da la pauta para hacerlo), sólo una de las tutoras afirmó que además de lo mencionado, realiza un informe pormenorizado de las actividades que realiza durante el semestre y es donde asienta el uso de las herramientas tecnológicas, las tres restantes no reportan el uso de esas tecnologías, aunque como se ha podido observar en las respuestas de preguntas anteriores, sí lo hacen y los alumnos lo corroboran en las respuestas del cuestionario. A continuación se muestran algunas respuestas para ilustrar estos resultados.

E1: “[...] días [...] condiciones de la tutoría, si se dio o no se dio, en qué horario, cuánto duro y el lugar, viene puntos o asuntos tratados en la tutoría, algunas tareas que se dejen al estudiante [...] el asunto de la tutoría, se elige una de las opciones en las que recae lo que ya redactamos en el sistema”.

E4: “Organización de tiempos (citas), diagnóstico (entrevista), aplicación de instrumentos para determinar técnicas de estudio, canalizar a becas”.

La última dimensión de esta categoría es la número siete **estrategia educativa**, en la cual se busca esclarecer el uso de las herramientas tecnológicas como una estrategia educativa, para ello se utilizó la pregunta ¿Cómo concibe la Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas? lo que en términos de esta investigación se puede definir como el proceso de acompañamiento tutorial mediada por el uso de recursos tecnológicos que posibilita una comunicación síncrona entre estudiantes y tutores, lo que no dista de la concepción de las tutoras, cuya noción es: que la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas es el uso de recursos o medios

para agilizar los procesos de acompañamiento tutorial, como se puede observar en el siguiente párrafo.

E1: “[...] es una tutoría que parte del uso de recursos o de medios que te permiten agilizar estos proceso de acompañamiento, yo diría que las herramientas tecnológicas viene siendo como aquellos medios que facilitan el proceso de acompañamiento en grupos, en grandes grupos de estudiantes, específicamente ahorita que la demanda es la tutoría grupal”.

En esta categoría se encontró que la necesidad más sentida de las tutoras para implementar las herramientas tecnológicas fue el tiempo y el número de alumnos, esto debido a que en este momento se está privilegiando la tutoría grupal en el ICShu, también se verificó que la frecuencia del uso de estas herramientas es cotidiana, es decir, diariamente. Las herramientas más utilizadas son el Correo electrónico, el Facebook, el WhatsApp y el Drive de Google, tutoras y alumnos respaldaron esta información, la finalidad asignada es la comunicación de manera más eficiente y el poder proporcionar información de uno a más de forma síncrona y asíncrona. Respecto a la concepción de las herramientas tecnológicas, las tutoras tienen claridad sobre ellas y cuáles son algunas de sus características, aunque reconocen que no han explotado todas sus bondades.

Así se cierra esta categoría para dar paso a la última, que trata sobre cómo intervienen los actores de la tutoría cuando hacen uso de las herramientas tecnológicas en la acción tutorial, propiamente dicha.

CATEGORÍA 3: LA PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES DE LA TUTORÍA CUANDO UTILIZAN LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Por último, se encuentra la categoría tres, la cual se encuentra organizada en dos dimensiones, la dimensión 1 es **sobre el tutor**, para ella se formularon tres preguntas, el propósito de la pregunta uno era saber qué papel asumen los tutores cuando utilizan las TIC, en su práctica tutorial. A lo que cada una de las tutoras contesto de manera diferente.

Una dijo ser líder, es decir, considera que asume un rol activo para agilizar los procesos académicos que los estudiantes deben seguir. Dato que coincide con los resultados de la encuesta donde el 39.13% de los estudiantes está completamente de acuerdo con este rol y otro 39.13% está de acuerdo. Otra se ve como curadora de contenidos, lo que se puede denominar como: Crítico de la información y formación disciplinar: analítico de la información para determinar la calidad de los contenidos de aprendizaje. Otra más se considera organizadora, pues es quien guía y promueve el desarrollo de actividades para favorecer el aprendizaje. Y la restante asume el papel de facilitadora de la información.

E1: “[...] líder [...] soy yo entonces ya que orienta y la que marca las pautas de que se va a hacer y cómo se va a trabajar en esos medios esa es la parte del rol más activo, crítico, a lo mejor de solicitud, de orientar, de solicitar cosas [...]”.

E2: “En Facebook, tengo el rol de curadora de contenidos [...] tengo que hacer aquí una aclaración: mucha gente pone en su Facebook, hoy desayune, hoy comí, hoy cené, o cualquier cosa, yo me llevo con puros nerds, entonces en general la gente como yo lo que reproducimos en el Facebook no es nuestra vida privada, sino son noticias, hay comunidades que más bien reproducen noticias, que reproducen información, entonces precisamente con base en esto yo lo que hago, como asesoro tesis de posgrado en temas de actualidad, que me dedicó a investigar el comic, hay mucha información que no está en libros y que no necesariamente [...] para los de licenciatura como curadora de contenido, decirles sí efectivamente en la red hay muchos contenidos pero aquí les estoy presentando

contenidos con cierta calidad [...] hago recomendaciones [...]”.

E3: “[...] guía, en inglés hay una palabra...promter, pero no sé cuál sería su traducción al español, sería un promotor, un organizador, un...hasta ahí me quedaría”.

Además de esto los alumnos expresaron que consideran al tutor como compañero (47.82%), lo que indica que efectivamente las tutoras brindan un acompañamiento a los estudiantes.

La segunda pregunta tuvo como propósito conocer si el tutor percibía una diferencia en sus funciones cuando utiliza las herramientas tecnológicas o cuando no lo hace, a lo que todas las tutoras manifestaron que las sesiones presenciales: son individualizadas, personalizadas, sirven para detectar las necesidades concretas de los alumnos, tienen un carácter más de diálogo. Y las sesiones con herramientas tecnológicas: tiene un carácter informativo, con más libertad y confianza.

E2: “[...] las presenciales son ya individualizadas, personalizadas, ya son para detectar las necesidades concretas de los alumnos, no tiene un carácter informativo, tienen un carácter más de diálogo”.

E3: “[...] presenciales [...] tengo más control sobre lo que estamos diciendo, en lo virtual como no estamos frente a frente ellos como que tienen más libertad de hacer más preguntas, o de sacar otros temas [...]”.

La última pregunta trató de indagar sobre las ventajas o desventajas en el uso de herramientas tecnológicas en la tutoría. Tres de las tutoras hicieron referencia a ventajas y desventajas, mientras que para una de ellas representa una súper ventaja el uso de las tecnologías. Entre las ventajas están el contacto con los

estudiantes, les ahorra tiempo, además de valorar el uso educativo de medios virtuales; en el caso de las desventajas mencionaron la falta de capacitación en el uso de los recursos tecnológicos (los estudiantes conocen más las TIC), el bloqueo de Facebook en la UAEH, las fallas técnicas y la falta de concientización de la importancia de la tutoría por parte de los alumnos.

E1: “[...] ventajas [...] comunicarte con y que te respondan rápido [...] favorece el contacto con los estudiantes [...] aprenden a ver que pueden tener un uso educativo los medios, la tecnología [...] vean como herramientas que favorezcan el aprendizaje [...] desventajas [...] no siempre uno está capacitado en todo [...]l Facebook, cuando nos daban permiso de utilizarlo aquí pues estaba bien [...] pero en el momento en que se prohibió en la universidad, ahora para mi es doble trabajo, porque tengo que llegar a casa y atender todo el montón de dudas que están en el Facebook, porque mis alumnos ya se acostumbraron, entonces es una desventaja porque tengo que invertir tiempo de mis horas de descanso para utilizar esos medios [...] fallas técnicas [...] conozco poco y eso también limita porque a lo mejor hay estudiantes que conocen otros programas pero como yo no los uso pues ellos tienen que usar solamente estos [...] mejor la falta de información que tenemos docentes y alumnos para hacer un uso pues más educativo, no los utilizamos con fines educativos y formativos”.

E2: “[...] conozca al alumno incluso fuera de la institución académica [...] El correo agiliza mucho las cosas [...] Desventajas, el sistema es engorroso [...] la cantidad de clic que hay que hacer, para el sistema.

E3: Ventajas: En la tutoría confianza para decirte cosas, para plantearte problemas, ahorro de tiempo [...] En la asesoría el feedback es inmediato.

E4: “Ventaja: Brindar información. Desventaja: Falta de concientización de la importancia de la tutoría por parte de los alumnos”.

Cabe destacar que si bien se reportaron más desventajas que ventajas, dos de las desventajas son ajenas a los tutores o los tutorados, lo que lleva a observar que desde la tutoría se valora positivamente el uso de la tecnología como recursos prácticos que en su acción tutorial.

Estas ventajas y desventajas pueden situarse como la practicidad, es decir, como se está adaptando a las condiciones actuales de los profesores, con grupos numerosos, con tutoría entre clases, con menos horas al semestre, además del soporte técnico, que consiste en el cuidado del equipo, las redes y todos los aditamentos necesarios que la institución provea para el uso de las herramientas tecnológicas (Fullan, 1991).

Al igual que la dimensión uno, esta dimensión referida a los tutores está integrada por tres preguntas, pero ahora enfocadas a los tutorados, lo que resulta importante pues trata del rol que asume el estudiante y se detectó que está en función del rol del profesor y depende del dominio y destreza que tenga el tutor para usar los medios y generar que el estudiante responda en consecuencia.

Estos resultados ilustran que si el tutor tiene un dominio básico de las TIC, el uso que da a los medios es únicamente de facilitador de la información, generando con ello, que los estudiantes sólo respondan en consecuencia (forma pasiva). Por el contrario, cuando el tutor utiliza los recursos con mayor maestría, genera en los estudiantes una respuesta más activa, crítica y propositiva. Ahora presentamos dos extractos de diálogo, uno a favor y otro en contra.

E2: “[...] generalmente como receptores de información [...]”.

E3: “Participantes, editores, escritores. De analistas [...]”.

Respecto al rol de los alumnos tanto en las sesiones presenciales como con el uso de herramientas tecnológicas, se identificó que las tutoras consideran que en las sesiones presenciales existe más confianza, libertad, más interacción, conversación, poco tiempo de atención y un gran número de alumnos; mientras que en las sesiones con el uso de herramientas digitales, se tiene un contacto permanente, comentarios, menos claridad, algunas incluso perciben pasividad, mejores condiciones en cuanto a la comodidad y tiempo abierto (aunque es su tiempo libre). Algunas de las respuestas que se pueden señalar son las siguientes:

E1: *"[...] presencial tienen más dudas y surge más la conversación o la comunicación que cuando lo hacemos en línea, entonces no pues ya indique algo en el Facebook, esta vez van a entregar tal cosa [...] la parte del diálogo, del contacto, este eso no se puede dar a veces en los medios [...]"*.

E2: *"Presenciales: tienen que hablar a fuerza [...] Con herramientas tecnológicas son totalmente pasivos [...]"*.

E3: *"En la presencial son tantos, o sea es mi grupo entero, aunque en lengua inglesa los grupos no son tan grandes, por lo menos veinticinco o treinta si hay, entonces, por más que te partas y quieras ir a ver lo que está haciendo el grupo, lo que está haciendo cada uno, vas muy rápido, tienes dos horas, entonces, en dos horas tienes que revisar lo que está haciendo cada uno, es difícil" [...] con herramientas tecnológicas, en mi casa, si quiero en pijama, si quiero desmaquillada, no tengo ese problema, lo puedo hacer con más tiempo aunque se lleve mi tarde, mi noche [...] aunque consume mucho de mi tiempo [...]"*.

E4: *"Presencial: Se sienten con confianza y con libertad. Con herramientas tecnológicas: yo percibo que si les solicité sus calificaciones por correo ellos sienten que no me importa"*.

En cuanto a las ventajas, una dijo que eran sólo ventajas, dos hablaron de ventajas y desventajas y la otra considero que es una desventaja. Sobre las ventajas externaron el uso de recursos con fines formativos, la formación de competencias tecnológicas para el ejercicio de la tutoría, poder ver la enseñanza fuera del aula y la libertad de expresar cuestiones personales.

E1: *“Yo creo que es una ventaja”.*

E2: *“Ventajas y desventajas”.*

E3: *“Yo pensaría que son más ventajas que desventajas”.*

E4: *“Desventaja”.*

Entre las desventajas mencionan el SIT de la UEH, porque lo consideran poco práctico, otra desventaja es que consideran que hay estudiantes desinteresados en la tutoría y esto influye en su apatía por la tutoría a través de medios tecnológicos, por lo tanto no los consultan. Al respecto se planteó:

E1: *“[...] ventaja [...] ellos aprenden a usar esos recursos que tanto les llaman su atención, con otro fin que también es formativo [...] nos obliga a los maestros a utilizar la tecnología con fines de mmm... como un recurso a lo mejor o un medio didáctico que facilite un proceso de formación en los jóvenes [...] enseñar de otra manera, que no siempre tiene que ser presencial, que si puedes estar en contacto llevar una clase a través de estos medios que uno no está acostumbrado a salirse del aula”.*

E2: *“Ventajas: Facebook y correo electrónico. Desventajas: el SIT... Desventajas: El SIT... esta tan escalonado, o sea no hay atajos, a mí me encantaría que se pudiera manejar desde el teclado y no tanto con el ratón, sobre todo porque yo*

aprendí a escribir no con el ratón, yo aprendí a escribir con el teclado [...] Entonces pues, los alumnos los trae sin ningún cuidado el asunto de la tutoría, si no les interesa el asunto, o muestran menos interés [...]"

E3: "Ventajas: ellos pueden decir cosas más personales fácilmente, porque no te tiene enfrente y quizá tiene más libertad [...] y la desventaja es el tiempo, que te consume mucho tiempo [...] Desventajas: a lo mejor que toma más tiempo [...] estamos escribiendo, todavía en el Drive no hay un archivo de voz, que pudieras decir, lo pongo y lo escucho lo que me dice, como aquí en el Whats, me mandas un audio y lo oigo y de inmediato les contesto por el mismo medio, en el chat de Google es desgastante estar escribiendo, escribiendo, escribiendo y pues tienes que ser precisa [...]"

E4: "No lo consultan".

Esta última categoría analizó el rol tanto del tutor como del alumno, en las sesiones de tutoría presenciales y con el uso de herramientas tecnológicas, al respecto se encontró que las tutoras consideran que no existe un rol diferente cuando utilizan las herramientas tecnológicas, mientras que los alumnos sí presentan una variación significativa con es que en las sesiones presenciales sean más comunicativos o expresivos que en las sesiones con herramientas tecnológicas, la mayoría de las tutoras consideró que el uso estas herramientas representa una ventaja en cuanto a la forma de acercarse al alumno, la movilidad, el tiempo y desventajas como desinterés de los alumnos, la no consulta de sus correos y las dificultades técnicas o restricciones de la misma institución.

Todo esto nos lleva a pensar en las conclusiones de este trabajo, las cuales se han condensado en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES.

Es momento de concluir, aunque se sabe que las tesis no son nunca productos terminados, este trabajo presenta una primera aproximación al análisis de la tutoría a través del uso de las TIC; por ello, los resultados encontrados a partir de las experiencias reportadas no pueden considerarse generalizables, sino más bien, se presentan como casos de tutoría que pretenden explicar el posible uso de los medios digitales y/o virtuales en el acompañamiento estudiantil en el nivel superior.

En este sentido, los resultados de esta investigación ponen de manifiesto que se empiezan a presentar experiencias informales de la tutoría apoyada de recursos tecnológicos para agilizar los procesos de atención estudiantil, como una iniciativa docente que intenta responder a la demanda institucional de brindar tutoría a grupos numerosos de estudiantes.

Las experiencias encontradas en el contexto del ICSHu son las primeras aproximaciones a este campo, pues se debe reconocer que los tutores carecen de una formación técnica en el uso de recursos tecnológicos orientados a conocer los posibles usos de la tecnología en su práctica tutorial. Por lo tanto, las experiencias de las tutoras aquí reportadas no utilizan las TIC como una estrategia educativa. No obstante, el conocimiento de algunos recursos digitales que utilizan dentro de sus actividades docentes en forma cotidiana sí son utilizados con frecuencia en su acción tutorial. Los medios interactivos más utilizados son las redes sociales (Facebook y WhatsApp) y el correo electrónico.

La literatura existente hasta el momento no relaciona de manera directa a la

tutoría con las herramientas tecnológicas, por lo que las teorías utilizadas son una alternativa para explicar los hallazgos. En este sentido se observa que gran parte de la producción en investigación sobre tutoría y herramientas tecnológicas, nos remite a manuales de procedimientos o implementación, sin una postura teórica clara.

Por otro lado, los hallazgos permiten reflexionar sobre el hecho de que implementar la tutoría a nivel grupal en poblaciones grandes de estudiantes, podría estar afectando la concepción en torno a la tutoría en sí misma, puesto que solamente algunos académicos son reconocidos con esta función dentro de la institución. En este sentido, los tutores grupales pueden ser visualizados como “expertos” alejando al resto de los académicos de la función tutorial como condición inherente a su labor docente. Asignar esta distinción solamente a unos profesores podría llegar a generar una separación entre ser docente y ser tutor.

En un sentido más amplio y dadas las condiciones actuales de los estudiantes, se espera un docente tutor universitario más comprometido y dispuesto a formarse para responder a las muchas exigencias académicas que su labor le exige. Por lo tanto, es necesario que el actuar del tutor vaya más allá de elevar los indicadores de calidad (rezago, deserción o eficiencia terminal); en la práctica, los tutores cada día dan respuesta a una necesidad inmediata del tutorado, por lo que los tutores grupales que se apoyan de recursos tecnológico han asumido con mayor compromiso la tutoría utilizando las herramientas tecnológicas para proveer un acompañamiento constante, ya sea de manera síncrona o asíncrona.

En el plano psicológico, los tutores que demuestran mayor nivel de empatía hacia los estudiantes, se preocupan por tratar de utilizar los mismos canales de comunicación que utilizan sus estudiantes (facebook, por ejemplo); esto les lleva a

brindar tiempo extra (sus horas de descanso), estar disponibles (whatsApp), virtudes propias de las herramientas tecnológicas. Lo cual demuestra el compromiso que los tutores asumen para tratar de atender a las múltiples necesidades de los jóvenes durante su trayectoria académica dentro de la universidad.

Por otra parte los tutores requieren una formación y capacitación encaminada al perfeccionamiento de sus funciones, no basta con “buenas intenciones”, la capacitación debe estar dirigida a las modalidades de tutoría, así como al uso pedagógico que las herramientas tecnológicas pueden ofrecer para el ejercicio de la tutoría con grupos numerosos, es decir, de qué manera se pueden integrar las TIC para obtener mejores resultados; de ahí la importancia de conocer y analizar la experiencias que los tutores han emprendido para llevar a cabo el cambio que el contexto les exige. Por lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que las herramientas tecnológicas facilitan los procesos de gestión académica estudiantil, pero se requiere un dominio mayor, que solamente la capacitación y la formación pueden proporcionar.

Lo anteriormente expuesto, lleva a plantear la necesidad de indagar otras experiencias de tutoría con el uso de las TIC en otros campos disciplinares al interior de los diversos institutos de la UAEH, lo que permitiría identificar ¿qué otros recursos son utilizados por los docentes tutores grupales y cómo los utilizan en sus procesos de acompañamiento tutorial?, ¿la tutoría grupal y el uso de recursos tecnológicos les han llevado a cambiar su visión de la tutoría o su concepción ante ella?, ¿existen diferencias en las concepciones de tutoría grupal y el uso de la tecnología según la formación disciplinar de que se trate?. Un estudio comparativo y con una muestra más amplia permitiría profundizar más en torno al tema. De igual forma, incorporar otras técnicas como los grupos de discusión entre los agentes involucrados: tutores y tutorados podría enriquecer la perspectiva de

la acción tutorial. Estas posibilidades podrían ser abordadas en investigaciones posteriores.

En el contexto del ICSHu, los retos que enfrenta la tutoría grupal son precisamente promover en los tutores el uso de herramientas tecnológicas con fines formativos y de uso cotidiano dentro de su actuar con los estudiantes. Otro reto importante son la necesidad de infraestructura y un conocimiento amplio de las tendencias tecnológicas hoy en día.

Como se comentó al inicio de este apartado, las afirmaciones presentadas se derivan del análisis de los casos estudiados y en ningún sentido pretenden describir la acción tutorial en toda la universidad. Si bien es cierto, se sometió a análisis sólo unos cuantos casos, se reconoce que estos casos representan una gran riqueza para el conocimiento de la implementación de las herramientas tecnológicas en la acción tutorial.

Finalmente, cabe señalar que la investigación de esta tesis pretende contribuir a la generación de más investigaciones en torno al uso de las TIC en la acción tutorial específicamente en el nivel superior, puesto que las investigaciones encontradas hasta el momento aún son muy pocas, específicamente en el caso de México.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Lugo Marino, J. J., Duarte Rivera , M., & Flores Jiménez , I. (11,12,13 y 14 de Noviembre de 2014). Correlación existente entre las tutorías y los indicadores de retención y eficiencia terminal en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México, México, México.
- Aguillón Bouche, T., & Palau Alonso , V. (10-13 de Noviembre de 2014). Atención tutorial con base en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS). Ciudad Universitaria, D.F, México.
- Alonzo Rivera, D. L., Mijangos Alonzo, J. A., & Vargas Contreras, J. A. (11,12,13 y 14 de Noviembre de 2014). Tutoría Mixta: Individual y Grupal, una nueva modalidad en la licenciatura en Biología de la UACam. México, México, México.
- Álvarez , P ., & Jiménez, H. (2003). *Tutoría Universitaria*. Tenerife: Servicio de publicaciones de la ULL.
- Álvarez Gayou Jurgenson, J. L. (2005). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Barcelona: Paidós.
- ANUIES. (2002). *Programa Institucional de Tutoría*. México: ANUIES.
- Arce Núñez, M. R. (1992). *Sistema Institucional de Tutorías*. Pachuca, Hgo.: UAEH.
- Baez Ornelas, D. G. (2008). Generación net. *Docentes innovando*, 1-2.
- Bartolomé, A. (2004). Blended Learning. Conceptos Básicos. *Píxel-Bit. Revista de Medios y educación*, 7-20.
- Bausela Herrera, E. (s.f.). Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica: Modelo de Intervención por Servicios. *Revista Iberoamericana de Educación*, issn: 1681-5653.

Bisquerra Alcina, R. (2002). *La práctica de la Orientación y la Tutoría*. Madrid: Práxis.

Caballero M., E. (s.f.). *Desafíos de enseñar a la generación net*. Recuperado el 31 de julio de 2014, de <http://generacionnett.wikispaces.com/file/view/DESAF%C3%8DOS+DE+ENSE%C3%91AR+A+LA+GENERACI%C3%93N+NET.pdf>

Cabrera Nieto, S. G., Germán Castelán, E. A., & Bautista Godínez, T. (11-14 de Noviembre de 2014). *Tendencias de la E-Tutoría en la educación superior*. Ciudad Universitaria, D.F, México.

Castelli Olvera, S. I. (26 de 03 de 2015). Entrevista a coordinadores del Programa Institucional de Tutorías. (T. Torres Vázquez, Entrevistador)

Davila Avedaño, M. C. (2009). Implementación de la Tutoría en línea para los alumnos de ingenierías de la Universidad del Valle de Atemajac, un entorno virtual de aprendizaje. *X Congreso Nacional de Investigación Educativa | área 7: entornos virtuales de aprendizaje* (págs. 1-13). Veracruz: COMIE.

De la Cruz F., G., Chehaybar y K., E., & Abreu, L. F. (2011). Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura. *Revista de la Educación Superior*, vol.40 no.157 México.

Díaz de Cossío, R. (1998). Los desafíos de la Educación Superior Mexicana. *Revista de la Educación Superior, ANUIES*, Mes: Abril-Junio, No: 106.

Díaz de Cossío, R. (1998). Los desafíos de la Educación Superior Mexicana. *Revista de la Educación Superior, ANUIES*, Mes: Abril-Junio, No: 106.

Escribano, A. (2008). *El Aprendizaje Basado en Problemas. Una propuesta metodológica en Educación Superior*. Madrid, España: Narcea, SA de Ediciones.

- Fullan, M., & Steigelbauer, S. (1991) *The New Meaning of Educational Change*, New York, Teachers College Press.
- Fullan, M. (2002). El significado del cambio educativo: un cuarto de siglo de aprendizaje. *Curriculum y formación del profesorado* 6 (1-2), 1-14.
- García Cabrero, B. (2009). *Manual de métodos de investigación para las ciencias sociales. Un enfoque de enseñanza basado en proyectos*. México: El Manual Moderno.
- García Piña, M. A. (10-13 de Noviembre de 2014). La experiencia de ser tutora a distancia, con la sede de la Paz Baja California. Ciudad Universitaria, D.F, México.
- García Varcárcel, A. (2008). La Tutoría en la Enseñanza Universitaria y la contribución de las TICS para su mejora. *RELIEVE*, Vol. 14, No. 2, p.p 1-14.
- González Cano, M., García González, C., & Hernández García, T. J. (2011). La tutoría como estrategia de apoyo para alumnos en riesgo de baja. *3er. Congreso Internacional de Orientación Educativa, Vocacional y Tutoría* (págs. 1-15). Baja California, México: UBC.
- Grañeras Pastrana, M. C., & Parras Laguna, A. C. (2009). Introducción y Primera Parte: Orígene y desarrollo de la orientación. En M. C. Grañeras Pastrana, & A. C. Parras Laguna, *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas* (págs. 13-45). España: SGT, Ministerio de Educación.
- Gutiérrez Olmos, L., Gómez Méndez, M., & Martínez Rodríguez, E. (10-13 de Noviembre de 2014). Comunicación, Tecnologías y el enfoque del tutor académico. Ciudad Universitaria, D.F, México.
- Hernández Carrillo, J., González Rosales, N., & Ramírez González, M. (10-13 de Noviembre de 2014). Tutorar mediante TIC. Ciudad Universitaria, D.F, México.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Latapí, P. (22/Febrero/2007). Conferencia Magistral. *Conferencia Magistral, Universidad Autónoma Metropolitana*, (págs. 1-11). México D. F.
- Lleixá-Fortuño, M., Gisbert-Cervera, M., Marqués-Molíás, L., & Espuny-Vidal, C. (2010). Diseño de un programa de e-tutoría para favorecer la inserción laboral de los profesionales noveles de enfermería. *Pixel-Bit Revista de Medios y Educación ISSS: 1133-8482 - Nº 38 Julio- Diciembre*, pp. 23-34.
- Luengo González, E. (2003). *Tendencias de la educación superior en México: una lectura desde la perspectiva de la complejidad*. Bogotá, Colombia: IESACC y ASCUN.
- Masclef, M. A., Medina Galván, M., & Usandivaras, S. (2010). Educación Superior: buscando respuestas para la Generación Net. *X Coloquio Sobre Gestión Universitaria En América Del Sur. Instituto de Administración, Facultad de Ciencias Económicas* (págs. 1-13). Mar de la Plata, Argentina: X Coloquio Sobre Gestión Universitaria En América Del Sur. Instituto de Administración, Facultad de Ciencias Económicas.
- Matas Terrón, A. (2007). Modelos de Orientación Educativa. *Aidesoc Formación y Desarrollo*, PP.3-12.
- Orduña Castañeda, K., Vera Pedroza, A., & Torres Hernández, A. G. (18-22 de Noviembre de 2014). La Tutoría virtual como alternativa en la formación académica de alumnos universitarios. Guanajuato, Guanajuato, México.
- Palacios, R. (2007). Capítulo 6: La tutoría, una expectativa desde educación y comunicación. En A. C. LANDETA Etxeberría, *Buenas prácticas de e-learning*. Madrid: UDIMA (Universidad a Distancia de Madrid).
- Parra Herrera, L. A. (2008). Blended Learning. La nueva formación en Educación Superior. *AVANCES Investigación en Ingeniería*, 95-102.

- Ramos A., L., & Ceballos R., G. (2005). *Detrás del Acompañamiento ¿ Una Nueva Cultura Docente?* Colima, México: ANUIES.
- Reyes Cruz, M. (2012). *Creencias pedagógicas y tecnología educativa*. México: Bonilla Artigas.
- Rodríguez Espinar, S. (2004). *Manual de Tutoría Universitaria*. Madrid: Octaedro.
- Romo López, A. (2010). *La percepción del estudiante sobre la acción tutorial. Modelos para su evaluación*. México: ANUIES.
- Romo López, A. (2011). *La Tutoría. Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. México: ANUIES.
- Romo López, A. (2014). *Los Programas Institucionales de Tutoría: actores, procesos y contextos*. México: ANUIES.
- Romo López, A. (2015). *Prácticas de tutoría, prácticas docentes y formación de los estudiantes*. México: ANUIES.
- Romo, L. A. (2005). *Deserción y repitencia en la Educación superior en México*. México: ANUIES.
- Stake, R. E. (1999). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- UAEH. (2007). *Manual del Tutor UAEH*. Pachuca de Soto, México: UAEH.
- UAEH. (2007). *Programa Institucional de Tutoría*. Pachuca de Soto: UAEH.
- UAEH. (2009). *Manual de tutorías*. Pachuca: DIRECCIÓN DE TUTORÍAS, UAEH.
- UAEH. (2013). *Manual de procedimientos de la dirección de tutoría*. Pachuca: UAEH.
- UAEH. (2014). *Manual para el docente de educación a distancia*. Recuperado el 02 de Julio de 2014, de Sistema de Universidad Virtual: www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/educ_continua/.../LECT56.pdf

UAEH. (2014). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades: <http://www.uaeh.edu.mx/campus/icshu/ubicacion.htm>

UEAH. (2015). *Estadísticas Tutorías*. Pachuca, México: UAEH.

Valdez Fuentes, C., & Callejas Islas, R. (2013). Programa Institucional de Tutorías en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. En U. & BUAP, *Red de Tutorías, Región Centro-Sur de la ANUIES* (págs. 7-16). Pachuca, México: UAEH & BUAP.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

“El uso de las TIC en la tutoría como estrategia educativa en el nivel superior. Experiencias universitarias”

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA TUTORES

Objetivo general:

Analizar las experiencias de Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas y su uso como estrategia educativa en la formación de estudiantes de licenciatura en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHU).

Datos Generales

Formación y grado académico:	
Licenciatura en la que participa como tutor:	
Semestre (s) que atiende:	
Antigüedad docente:	
Tiempo como tutor	

Categoría 1: La tutoría en el nivel superior.

1. ¿Cómo considera la Tutoría?
2. ¿Cuál es el concepto de usted como tutor?
3. ¿De los diferentes roles que desempeña (profesor, asesor, gestor, investigador y tutor) que valoración tiene la tutoría?
4. ¿Qué es un tutorado?
5. ¿Cuál es la importancia de la Tutoría en el nivel superior? ¿Por qué?
6. ¿Cuáles son los tipos de tutoría que maneja? ¿Cuál es la finalidad de cada uno?
7. ¿Para qué proporciona tutoría?
8. ¿Se ha formado/capacitado para ser tutor?

Categoría 2: Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas como

estrategia educativa.

9. ¿Por qué utiliza las herramientas tecnológicas en la tutoría? (se lo pidieron, fue sugerencia, decisión personal).
10. ¿Qué necesidades lo llevaron a utilizar las herramientas tecnológicas en la tutoría?
11. ¿Qué entiende por las herramientas tecnológicas?
12. ¿Cuáles utiliza? (Facebook, twiter, WhatsApp, correo electrónico)
13. ¿Con que frecuencia utiliza estos entornos: Facebook, twiter, WhatsApp, correo electrónico?
14. ¿Incorpora el uso de las herramientas tecnológicas en su plan de acción tutorial? Si su respuesta es afirmativa ¿podría describir cómo lo hace? Si su respuesta es negativa ¿por qué no los menciona en su PAT?
15. ¿Qué elementos componen su PAT?
16. ¿Cómo concibe la Tutoría con el uso de las herramientas tecnológicas?
17. ¿Con que fines (intencionalidad) utiliza Facebook, twiter, WhatsApp, correo electrónico?

Categoría 3: La participación de los agentes de la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas.

Sobre el tutor:

18. ¿Describa el rol del tutor cuando se utilizan las herramientas tecnológicas en la tutoría?
19. ¿Cuál sería la diferencia de sus funciones entre las sesiones de Tutoría con el uso de las herramientas tecnológicas y las presenciales?
20. ¿El uso de las herramientas tecnológicas en la tutoría ha presentado una ventaja o desventaja para usted?
21. ¿Cuáles?

Sobre el tutorado:

22. ¿Qué rol asumen sus tutorados en la tutoría con el uso de las herramientas tecnológicas?
23. ¿Qué diferencias observa en el rol de sus tutorados cuándo utiliza las herramientas tecnológicas para las sesiones de Tutoría y cuando no lo hace?
24. ¿El uso de las herramientas tecnológicas en la tutoría ha presentado una ventaja o desventaja para sus tutorados?
25. ¿Cuáles?
26. Reflexión final sobre la Tutoría con el uso de las herramientas tecnológicas en la tutoría.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

“La tutoría a través de un entorno Virtual como estrategia educativa para coadyuvar en los indicadores educativos del nivel superior. Experiencias universitarias”

Cuestionario para alumnos

Objetivo general:

Identificar las experiencias de Tutoría a través de Entornos Virtuales en el nivel licenciatura, para verificar el uso como estrategia educativa en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades.

Datos Generales

Licenciatura:
Semestre:
Número de tutores hasta el momento:

Categoría 1: La tutoría en el nivel superior.

1. ¿Cuáles son los tipos de tutoría a los que has tenido acceso?

a) Individual b) Grupal c) A través de Entornos Virtuales de Aprendizaje

2. ¿Cuál es la finalidad de cada uno?

Individual: _____

Grupal: _____

A través de Entornos Virtuales de Aprendizaje: _____

3. ¿Para qué asistes a la tutoría?

a) Llenar un requisito b) Aprender c) Resolver algún problema

Categoría 2: La tutoría a través de EVA como estrategia educativa.

4. ¿Por qué utilizas las herramientas tecnológicas en la tutoría?

a) Me lo pidieron b) Fue sugerencia c) Decisión personal

5. ¿Qué entiendes por de herramientas tecnológicas?

6. ¿Cuáles utiliza?

EVA	Lo utiliza	
	SI	NO
Facebook		
Twitter		
WhatsApp		
Correo electrónico		

7. ¿Con qué frecuencia utilizas estas herramientas?

Frecuencia de uso		
1-3 días a la semana	3-6 días a la semana	Diario

8. ¿Cómo concibes la Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas?

Categoría 3: La participación de los agentes de la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas.

Sobre el tutor:

9. ¿Describe el rol del tutor cuando se utilizan las herramientas tecnológicas?

- a) Líder b) Compañero c) Amigo d) Autoridad

10. ¿Cuál es el grado en el que estás de acuerdo en las siguientes afirmaciones sobre el tutor?

- a) Se comunica de forma clara y fácil de entender.
b) Posee un conocimiento avanzado en el uso de la tecnología.
c) Muestra entusiasmo por la tutoría.
d) Promueve la participación de los alumnos.

Escala:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo.

11. ¿Estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

- a) La Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas ha aumentado mi interés en la carrera.
b) Pienso que la Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas ha aumentado

mi conocimiento sobre las asignaturas.

c) La Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas ha contribuido a complementar mi formación.

d) En general la Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas ha cubierto mis expectativas.

Escala:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo.

12. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas?

Escala:

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

13. ¿Tienes alguna sugerencia de mejora para la tutoría con el uso de herramientas tecnológicas?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

CATEGORÍA 1: LA TUTORÍA EN EL NIVEL SUPERIOR.		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL: La tutoría en el escenario de la educación superior es un proceso cooperativo de acciones formativas y secuenciadas, vinculadas con la práctica educativa y con una clara proyección destinada a la madurez global del individuo, mediante las cuales se les enseñe a aprender, comprender, reflexionar y decidir de manera comprometida, responsable y autónoma (Álvarez Pérez, 2002).		
DIMENSIÓN	PREGUNTA	RESPUESTA
Concepto de tutoría.	¿Cómo considera la Tutoría?	Como una herramienta que le ayudaría al estudiante en el proceso educativo.
Auto concepto como tutor.	¿Cuál es el concepto de usted como tutor?	Ser una docente que oriente, que escuche y que apoye al alumno, en por ejemplo, cuestiones administrativas y estar pendiente de algunas situaciones que se hayan presentado y que se haya hecho una canalización.
	¿De los diferentes roles que desempeña (profesor, asesor, gestor, investigador y tutor) que valoración tiene la tutoría?	Es importante, porque me permite el acercamiento con los alumnos tutorados, conocer por ejemplo, cómo les va, cómo les fue en el semestre, si notaron mejorías ¿por qué? es importante hacerles conscientes de que es un gran apoyo, si la saben aprovechar, precisamente sí acuden para evitar una reprobación.
Concepto de tutorado	¿Qué es un tutorado?	Un alumno estudiante de la licenciatura, con capacidades, habilidades, hábitos y actitudes propias, que requiere se le brinde las herramientas para obtener un mayor aprendizaje y mejores resultados.
Importancia de la tutoría en el nivel superior.	¿Cuál es la importancia de la Tutoría en el nivel superior?	Mucha
	¿Por qué?	Que ningún alumno reprobará, que ninguno abandonará sus estudios, como que el objetivo primordial de la Tutoría, sí no quiero que eso pase, yo tutor oriento, aconsejo, acompaño a mi alumno tutorado.
Tipos de tutoría	¿Cuáles son los tipos de tutoría que maneja?	Grupal, individual

Finalidad.	¿Cuál es la finalidad de cada uno?	Individual: Apoyar y orientar al estudiante para que no repruebe y no abandone. Grupal: lo mismo que en la individual, pero además se les escucha y si presentan una problemática como grupo, se les orienta sobre qué hacer.
	¿Para qué proporciona tutoría?	Para que no repruebe y no abandone.
Capacitación para la tutoría.	¿Se ha formado/capacitado para ser tutor?	Yo quisiera un curso, que me dijera que es tal cual, pero solamente he asistido a un curso, donde vimos la parte práctica y la parte teórica de ser tutor, por el instituto y otro por la ANUIES, aprender a aprender.

CATEGORÍA 1: LA TUTORÍA EN EL NIVEL SUPERIOR.		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL: La tutoría en el escenario de la educación superior es un proceso cooperativo de acciones formativas y secuenciadas, vinculadas con la práctica educativa y con una clara proyección destinada a la madurez global del individuo, mediante las cuales se les enseñe a aprender, comprender, reflexionar y decidir de manera comprometida, responsable y autónoma (Álvarez Pérez, 2002).		
DIMENSIÓN	PREGUNTA	RESPUESTA
Concepto de tutoría.	¿Cómo considera la Tutoría?	Como una herramienta que le ayudaría al estudiante en el proceso educativo.
Auto concepto como tutor.	¿Cuál es el concepto de usted como tutor?	Ser una docente que oriente, que escuche y que apoye al alumno, en por ejemplo, cuestiones administrativas y estar pendiente de algunas situaciones que se hayan presentado y que se haya hecho una canalización.
	¿De los diferentes roles que desempeña (profesor, asesor, gestor, investigador y tutor) que valoración tiene la tutoría?	Es importante, porque me permite el acercamiento con los alumnos tutorados, conocer por ejemplo, cómo les va, como les fue en el semestre, si notaron mejorías ¿por qué? es importante hacerles conscientes de que es un gran apoyo, si la saben aprovechar, precisamente sí acuden para evitar una reprobación.
Concepto de tutorado	¿Qué es un tutorado?	Un alumno estudiante de la licenciatura, con capacidades, habilidades, hábitos y actitudes propias, que requiere se le brinde las herramientas para obtener un mayor aprendizaje y mejores resultados.
Importancia de la tutoría en el nivel superior.	¿Cuál es la importancia de la Tutoría en el nivel superior?	Mucha
	¿Por qué?	Que ningún alumno reprobará, que ninguno abandonará sus estudios, como que el objetivo primordial de la Tutoría, si no quiero que eso pase, yo tutor oriento, aconsejo, acompaño a mi alumno tutorado.
Tipos de tutoría	¿Cuáles son los tipos de tutoría que maneja?	Grupal, individual

Finalidad.	¿Cuál es la finalidad de cada uno?	Individual: Apoyar y orientar al estudiante para que no reprobé y no abandone. Grupal: lo mismo que en la individual, pero además se les escucha y si presentan una problemática como grupo, se les orienta sobre qué hacer.
	¿Para qué proporciona tutoría?	Para que no reprobé y no abandone.
Capacitación para la tutoría.	¿Se ha formado/capacitado para ser tutor?	Yo quisiera un curso, que me dijera que es tal cual, pero solamente he asistido a un curso, donde vimos la parte práctica y la parte teórica de ser tutor, por el instituto y otro por la ANUIES, aprender a aprender.

CATEGORÍA 1: LA TUTORÍA EN EL NIVEL SUPERIOR.

DIMENSIÓN 1	Concepto de tutoría	
PREGUNTA 1:	¿Cómo considera la tutoría?	
TUTOR	RESPUESTA (ANÁLISIS) Extracto de diálogo.	CONCEPCIONES
E1	...estrategia para atender estos problemas de deserción, sí de reprobación en los estudiantes universitarios, pero también lo visualizo como una manera de reconsiderar el papel que tenemos como docentes[...] acompañamiento de los estudiantes...	1. Estrategia educativa para atender problemáticas. 2. Proceso de acompañamiento estudiantil.
E2	...acompañamiento a los estudiantes...	2. Proceso de acompañamiento estudiantil (orientación durante el ingreso a la carrera).
E3	... progreso de los alumnos respecto de sus cursos tomados, es más que cuidar ese tipo de cosas, como progresan, que calificaciones tienen y pues irlos de alguna manera apoyando [...] acompañamiento, pues es básicamente de ánimo, de vamos tu puedes...	3. Seguimiento del rendimiento académico (Apoyo académico). 4. Acompañamiento (motivación).
E4	Como una herramienta que le ayudaría al estudiante en el proceso educativo.	5. Herramienta educativa.

DIMENSIÓN 2	Auto concepto como tutor.	
PREGUNTA 2	¿Cuál es el concepto de usted como tutor?	
TUTOR	RESPUESTA (ANÁLISIS) Extracto de diálogo.	CONCEPCIONES
E1	...este proceso de acompañamiento, de orientación permanente a un joven	1. Orientador educativo:

	<p>novato qué quiere ser [...] científico en ciencias de la [...] poder brindarle orientación en parte personal [...] parte de habilidades para el ejercicio de su profesión [...] con su formación en diferentes momentos de su estancia en la universidad, por ejemplo, apoyos orientados a la gestión de becas, apoyos este, orientación y apoyo en procesos que tienen que ver con prácticas profesionales, con servicio profesional, [...] para la titulación...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acompañamiento, orientación a un joven novato. - Orientación personal - Desarrollo de habilidades para el ejercicio de su profesión. <p>2. Gestor educativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo en los diferentes procesos de su estancia en la universidad, tales como servicio profesional, titulación.
E2	<p>[...] hago lo que puedo, para llevar a cabo el acompañar [...] hay una diferencia generacional, [...] crean desconfianza de los alumnos hacia el tutor, o no, no sé si desconfianza no, más bien, no creen que tenga alguna importancia la tutoría. Cuando yo estudie no había programas de tutoría, pero fue bien curioso: yo sí me conseguí durante todo el primer año de la carrera un tutor académico, yo no sabía, o sea viéndolo así en retrospectiva me doy cuenta de que eso fue lo que hice yo, yo no sabía que eso existía...</p>	<p>3. Acompañante y orientador académico, orientación a un joven novato.</p> <p>Ojo: Aquí está haciendo referencia a las problemáticas que ha presentado en la tutoría, aunque lo señale aquí hay que considerar estas respuestas en la categoría correspondiente.</p>
E3	<p>...como tutora yo creo que a mí me falta [...] ¿cómo te apoyo? o sea ¿te puedo ayudar en algo? ¿Cuáles son tus calificaciones? [...] tienen problemas de diferente índole y no siempre te dejan entrar o te dejan conocer ese tipo de aspectos, sin embargo, cuando uno se acerca y ellos empiezan a decir cosas..... circunstancias personales que hijole este difíciles, entonces en eso, no nada más en el plano académico sino en el personal creo que yo me quedo corta, me falta mucho por hacer.</p>	<p>4. Orientador académico: Rendimiento académico</p> <p>Ojo: habla de dificultades para en el desempeño como tutor.</p>
E4	<p>Ser una docente que oriente, que escuche y que apoye al alumno [...] cuestiones administrativas y estar pendiente de algunas situaciones que se</p>	<p>5. Orientador educativo</p> <p>2. Gestor educativo:</p>

	hayan presentado y que se haya hecho una canalización.	Apoyo en los diferentes procesos administrativos de su estancia en la universidad. Situaciones educativas que presenten problemas.
PREGUNTA 3	¿De los diferentes roles que desempeña (profesor, asesor, gestor, investigador y tutor) que valoración tiene la tutoría?	
TUTOR	RESPUESTA (ANÁLISIS) Extracto de diálogo.	CONCEPCIONES
E1	...muy importante no sólo por la cantidad de horas que le dedicó ...	1. Alta (cantidad de horas).
E2	¿En los papeles? para PROMEP, tiene una valoración fuerte...	1. Alta (administrativamente y acompañamiento)
E3	... bueno yo mmm creo que tendríamos que hacer más[...] como tutora creo que es al que menos tiempo le asigno y creo que mi desempeño como tutora es pobre...	1. Alta (cantidad de horas y administrativamente, seguimiento del rendimiento académico)
E4	Es importante, porque me permite el acercamiento con los alumnos tutorados [...] ¿por qué? es importante hacerles conscientes de que es un gran apoyo, si la saben aprovechar, precisamente sí acuden para evitar una reprobación.	1. Alta (acompañamiento y rendimiento académico de los alumnos)