



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

SECRETARÍA ACADÉMICA

COORDINACIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DESARROLLO EDUCATIVO

***“Uso de recursos digitales como apoyo en la práctica tutorial en
la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco”***

Tesis que para obtener el grado de

Maestra en Desarrollo Educativo

Presenta

Patricia Castillo Lorenzo

Directora de Tesis: Dra. Luz María Garay Cruz

México, D. F.

Enero de 2013

Para la elaboración de esta tesis, se contó con el apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT)

*Enseñarás a volar,
pero no volarán tu vuelo.
Enseñarás a soñar,
pero no soñarán tu sueño.
Enseñarás a vivir,
pero no vivirán tu vida.
Sin embargo...
en cada vuelo,
en cada vida,
en cada sueño,
perdurará siempre la huella
del camino enseñado.*

Madre Teresa de Calcuta

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO I MARCO INSTITUCIONAL DE LA TUTORÍA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN MÉXICO	8
1.1 Introducción	8
1.2 Propuesta de la organización de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES).	8
1.3 Programa Institucional de Tutoría en la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco.	13
1.3.1 Construcción del Programa Institucional de Tutorías (PIT) en la UPN, Ajusco.	15
1.3.2 Procesos administrativos de la Tutoría	21
1.4 La construcción del marco normativo de la Tutoría en la UPN, Ajusco	25
1.5 La incorporación del procedimiento general de la de la Tutoría en la UPN, Ajusco.	29
1.6 Nuevos retos y requerimientos de la Tutoría en la UPN, Ajusco.	31
CAPÍTULO II LA TUTORÍA Y EL TUTOR FRENTE A LOS RECURSOS DIGITALES	34
2.1 Introducción	34
2.2 Orígenes del concepto y antecedentes de modelos tutoriales	34
2.2.1 Tutoría y asesoría	36
2.2.2 Modelos presenciales de tutoría universitaria	38
2.2.3 Tutoría con apoyo de recursos digitales	41
2.3 El tutor universitario	48
2.3.1 Características del tutor en universidades públicas mexicanas	50
2.3.2 Funciones del tutor universitario	53
2.3.3 El tutor universitario y los recursos digitales	55
CAPÍTULO III TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN EDUCACIÓN	57
3.1 Introducción	57
3.2 Internet	60

3.2.1 Brecha digital y brecha cognitiva	61
3.3 Recursos digitales y la comunicación	65
3.4 Acceso a recursos digitales	67
3.5 Uso de recursos digitales	69
3.5.1 Correo electrónico	70
3.5.2 Blogs	73
3.5.3 Redes sociales	74
3.5.4 Wiki	76
3.5.5 Foro	77
CAPÍTULO IV RESULTADOS DEL ESTUDIO	79
4.1 Tipo de estudio	79
4.1.1 Sujetos	80
4.1.2 Escenario	81
4.2 Instrumentos y aplicación	82
4.3 El cuestionario	85
4.3.1 Datos generales de los tutores	85
4.3.2. Acceso a recursos digitales	86
4.3.3 Formación en recursos digitales	89
4.3.4 Uso de recursos digitales	89
4.4 La entrevista	92
4.4.1 Datos generales de los tutores entrevistados	93
4.4.2 Acceso a recursos digitales	94
4.4.3 Formación en recursos digitales y tutoría	95
4.4.4 Uso de recursos digitales	97
4.4.4.1 Correo electrónico como instrumento de comunicación	97
4.4.4.2 Correo electrónico como herramienta de acompañamiento	99
4.4.4.3 Correo electrónico como gestor de la información	101
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
Referencias bibliográficas	109
Anexos	114

INTRODUCCIÓN

Durante el transcurso de los últimos años, mi práctica profesional ha girado en torno de la tutoría universitaria que de acuerdo con (Rodríguez, 2004: 18) no es una actividad del siglo XX. Una mirada retrospectiva a la historia de esta institución confirma que la función tutorial, entendida como el acompañamiento a los discentes en la formación de lo que podría denominarse *un estilo universitario*. La tutoría ha formado parte consustancial de la propia tarea docente desde los albores de la universidad.

La universidad en sus orígenes ha asumido características y objetivos de formación acordes con el tiempo histórico y el marco social, económico y político; desde el marco social fenómenos como la *globalización*, los cambios derivados de la *sociedad de la información*, la *revolución tecnológica* en el campo de las comunicaciones, la *configuración del trabajo* basado en la gestión del conocimiento, el *nuevo marco organizativo del trabajo* dominado por la caducidad rápida de los productos y de las ideas, entre otros, producen nuevas y a veces imprecisas necesidades de formación (Rodríguez, 2004: 23).

Ello trae como consecuencia no sólo nuevas necesidades de formación, sino también la necesidad de modificar las prácticas habituales de acompañamiento a estudiantes, para este caso universitarios.

Respondiendo a la variación del perfil del actual estudiante, cada día aumenta el número de alumnos que no prestan dedicación exclusiva al estudio, alumnos que compatibilizan su educación con la actividad laboral (García Aretio, 1999: 170).

Lo anterior nos permite entrever que estamos frente a un modelo educativo que tiene como eje central la persona, en este caso la tutoría permite complementar los procesos docentes buscando entre otros propósitos la integración del estudiante al ámbito universitario.

Los recursos tecnológicos facilitan el acceso a la información, de una forma crítica y constructiva, favoreciendo nuevos entornos de acompañamiento y seguimiento.

Cabero (citada en Fernández, 2011) opina que en estos nuevos entornos el papel del profesorado será notablemente diferente al que normalmente desempeña en la formación tradicional-presencial, de forma que su función como transmisor de información pasará a otros cometidos más significativos, como diseñador de situaciones mediadas de aprendizaje, tutor y orientador virtual, etc.

En este sentido, el propósito fundamental de esta investigación es indagar cuáles son los recursos digitales que los tutores utilizan en la UPN, de tal manera que puedan ser descritos para identificar aquel recurso de mayor uso, presentando las prácticas que de él hacen los tutores.

La presente investigación consta de cuatro capítulos, el primero de ellos permite presentar los antecedentes del Programa Institucional de Tutoría (PIT) en la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco como respuesta a las necesidades actuales de las Instituciones de Educación Superior, que reclaman por un lado, la formación académica sólida de los estudiantes, pero también la necesidad de acompañamiento que atienda oportunamente la heterogeneidad que entre los estudiantes prevalece.

Lo anterior, conociendo y reconociendo las transformaciones por las que ha transitado el PIT, puede entenderse la importancia del programa, sus implicaciones y los retos a los que se enfrenta; creando espacios diversos con apoyo de los recursos tecnológicos para proporcionar un acompañamiento al estudiante, donde el profesor pueda integrar a su quehacer cotidiano la tutoría como una estrategia de acompañamiento en la trayectoria académica de los estudiantes.

El segundo capítulo versa sobre la tutoría, su concepción, sus características específicas y los momentos históricos que la han definido; de esa forma se proporciona un panorama general de dicho concepto, los modelos mayormente utilizados, enmarcando las diferencias con otras actividades que el docente universitario actualmente desempeña, así como la incorporación de recursos digitales a esta práctica; lo anterior caracterizando la figura y funciones del tutor

universitario planteando sus retos ante la incorporación de los recursos digitales en sus actividad cotidiana.

El tercero de estos apartados, enuncia de manera general algunas problemáticas sobre el acceso a los recursos tecnológicos que hoy día se representan y que inevitablemente generan una limitación en las oportunidades educativas, sean estas de infraestructura o en cuanto a la capacidad que presentan los actores del proceso tutorial en el uso consciente dichos recursos.

Lo anterior, mediante la descripción de aquellos recursos que de alguna forma han penetrado en el ámbito educativo, estableciendo las diferencias entre su acceso y proporcionando así ideas generales para su uso e incorporación específicamente en los procesos de acompañamiento tutorial.

Por último, el cuarto capítulo presenta las dos fases mediante las cuales se realizó esta investigación, dando cuenta de los resultados que las técnicas de recogida de datos (cuestionario y entrevista semiestructurada) permitieron evidenciar respecto al acceso y uso que de los recursos digitales hacen los tutores; siendo el primero un factor determinante en la utilización de dichos recursos.

Para ello, se realizaron descripciones que provienen de los instrumentos aplicados, buscando interpretar y contextualizar el entorno mismo de donde proceden; a continuación se describe el tipo de estudio, los sujetos que son el foco de atención de la investigación, así como el escenario y los resultados generales de la misma.

CAPÍTULO I MARCO INSTITUCIONAL DE LA TUTORÍA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN MÉXICO.

1.1 Introducción

El objetivo de este capítulo es presentar al lector los antecedentes institucionales del Programa Institucional de Tutoría (PIT) en la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco como respuesta a las necesidades actuales de las Instituciones de Educación Superior, que reclaman por un lado, la formación académica sólida de los estudiantes, y por el otro, la necesidad de acompañamiento que atienda oportunamente la heterogeneidad que entre los estudiantes prevalece. Por tal motivo, es importante integrar acciones que favorezcan la conclusión de los estudios, la titulación, eviten el rezago escolar y la deserción.

Conociendo y reconociendo las transformaciones por las que ha transitado el PIT, puede entenderse la importancia del programa, sus implicaciones y los retos a los que se enfrenta.

Lo anterior, ante la búsqueda y creación constante de espacios diversos con apoyo de los recursos tecnológicos para proporcionar un acompañamiento al estudiante, donde el profesor pueda integrar a su quehacer cotidiano la tutoría como una estrategia de acompañamiento en la trayectoria académica de los estudiantes; permitiendo contrarrestar la deserción, aumentar el rendimiento escolar y favorecer la permanencia de los estudiantes en la universidad.

1.2 Propuesta de la organización de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES)

La ANUIES es una asociación no gubernamental, fundada en 1950 ha sido integrada por aproximadamente 159 Universidades e Instituciones de Educación Superior (IES); su misión es:

“Impulsa el desarrollo de la educación superior en las diversas regiones y estados del país en el marco del federalismo y el fortalecimiento de las diferentes modalidades institucionales. Para ello diseña y promueve iniciativas educativas, propone y concerta políticas de Estado en la materia, considerando las atribuciones de los organismos de la sociedad civil y los ámbitos de competencia de los tres niveles de gobierno, y realiza estudios estratégicos para prever las principales tendencias futuras y sustentar la toma de decisiones para consolidar el sistema de educación superior en México” (http://www.anuies.mx/la_anuies/que_es/mision.php. Consultado el 21 de febrero del 2011).

Como puede observarse su tarea no es sencilla y requiere de proyecciones y una organización específica que le permita realizar acciones que a su vez repercutan en el mejoramiento de las IES que la conforman.

Para ello, cuenta con los siguientes objetivos estratégicos:

- Promover el mejoramiento integral y permanente de la calidad, cobertura de los programas y servicios que ofrecen las instituciones afiliadas.
- Realizar estudios estratégicos sobre la educación superior para prever los cambios, diseñar, concertar políticas y sustentar la toma de decisiones.
- Articular los intereses académico-administrativos de las instituciones asociadas y representarlas ante instancias gubernamentales, organismos públicos y privados, nacionales y extranjeros.
- Propiciar la complementariedad, la cooperación, la internacionalización y el intercambio académico de sus miembros.

- Aportar soluciones a los problemas de la educación superior y opciones para su desarrollo con calidad en los ámbitos nacional, regional y estatal.
- Promover proyectos y actividades interinstitucionales que propicien la convergencia de intereses de las instituciones asociadas en los ámbitos nacional, regional y estatal.
- Fomentar el intercambio nacional, regional y estatal de información, servicios y personal académico y/o especializado entre las instituciones asociadas para una mejor comunicación así como la realización de tareas comunes.
- Promover las relaciones y el establecimiento de convenios con organizaciones nacionales y extranjeras, al igual que con los sectores social y productivo. (http://www.anuies.mx/la_anuies/que_es/objetivos.php. Consultado 22 de febrero del 2011).

Dentro de las propuestas que ha desarrollado en las IES, surge con especial auge el llamado Programa Institucional de Tutorías (2002), como una estrategia para combatir la baja eficiencia; buscando abatir el rezago, la deserción y los índices de reprobación de los estudiantes universitarios, que finalmente se ven reflejados en los bajos índices de titulación.

...la ANUIES en su propuesta de Programa Estratégico para el Desarrollo de la Educación Superior, en su apartado relativo a los “Programas de las instituciones de Educación Superior”, incluye uno para atender el “Desarrollo Integral de los Alumnos”, en donde se señala que “como componente clave para dar coherencia al conjunto, se requiere que las IES pongan en marcha sistemas de tutoría, gracias a los cuales, los alumnos cuenten a lo largo de

toda su formación con el consejo y el apoyo de un profesor debidamente preparado (ANUIES, 2002: 24).

Lo anterior, pone de manifiesto el posicionamiento de los alumnos de las IES para dicha asociación; por lo cual no solo motiva la creación de un sistema de tutorías que atienda oportunamente a los estudiantes, también contribuye con una definición conceptual y de organización puntual que resulta de vital importancia para su creación y establecimiento en las IES.

La tutoría consiste en un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos, por parte de académicos competentes y formados para esta función, apoyándose conceptualmente en las teorías del aprendizaje más que en las de la enseñanza (ANUIES 2000:43).

Para el establecimiento de un sistema de tutorías la ANUIES, propone seis objetivos generales:

1. Contribuir a elevar la calidad del proceso formativo en el ámbito de la construcción de valores, actitudes y hábitos positivos y a la promoción del desarrollo de habilidades intelectuales en los estudiantes, mediante la utilización de estrategias de atención personalizada que contemplen las actividades docentes regulares.
2. Revitalizar la práctica docente mediante una mayor proximidad e interlocución entre profesores y estudiantes para, a partir del conocimiento de los problemas y expectativas de los alumnos, generar alternativas de atención e incidir en la integralidad de su formación profesional y humana.
3. Contribuir al abatimiento de la deserción, y evitar la inserción social de los individuos sin una formación acabada, pero con

graves limitaciones para su incorporación al mercado laboral y con altos niveles de frustración y conflictividad.

4. Crear un clima de confianza que, propiciando el conocimiento de los distintos aspectos que pueden influir directa o indirectamente en el desempeño escolar del estudiante permita el logro de los objetivos del proceso educativo.
5. Contribuir al mejoramiento de las circunstancias o condiciones del aprendizaje de los alumnos a través de la reflexión colegiada sobre la información generada en el proceso tutorial.
6. Permitir que las IES cumplan la misión y objetivos para los cuales fueron creadas. (ANUIES, 2000: 28).

Sin embargo, este acompañamiento cuenta con características propias, las cuales implican la personalización de la atención tutor-tutorando, así como su carácter confidencial y planificado, entre otras:

- *Personalizada*: La tutoría ofrece atención a través de una relación directa y confidencial que establece con el alumno.
- *Planificada*: Consiste en la definición de actividades organizadas de modo sistemático, con un marcado enfoque preventivo, es proactiva y estratégica.
- *Continua*: Constituye un encuentro regular y permanente, definido en tiempo y espacio.
- *Intencionada*: Se dirige a identificar aspectos problematizadores en el desempeño académico de los estudiantes, para tomar decisiones razonadas que permitan enfrentarlos de manera apropiada.

- *Resolutiva*: Genera la intervención y participación de diferentes dependencias de la institución, para mejorar las habilidades, las prácticas para el estudio, el trabajo individual y grupal de los estudiantes y, en caso necesario, para derivarlos a espacios profesionalizados para la atención de situaciones específicas (Ysunza, 2007:19).

Con base en lo anterior se entrevé que la tutoría y la asesoría académica no son la misma actividad, debido a que ésta última está encaminada a propósitos específicos, por ejemplo, la dirección de tesis o el seguimiento en el desarrollo del servicio social, por mencionar algunas. La asesoría resulta entonces de la búsqueda de respuestas específicas del estudiante al profesor, es decir, hace referencia a un tema en particular y se proporciona solo de manera necesaria; esta discusión se abordará en el capítulo siguiente.

1.3 Programa Institucional de Tutoría en la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco

La Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco (UPN), creada por decreto presidencial de 25 de agosto de 1978 y siendo una institución de carácter público tiene como finalidad:

“prestar, desarrollar y orientar servicios educativos de tipo superior encaminados a la formación de profesionales de la educación de acuerdo a las necesidades del país”¹

Es una IES dedicada a la formación así como al desarrollo de profesionales de la educación que sustenta la calidad y pertinencia de sus programas en líneas de

¹ Art. 2 *Decreto de Creación*, DOF, 29 AGOSTO, 1978.

generación y aplicación del conocimiento que contribuyen a la comprensión y solución de los problemas del campo educativo.

La UPN, fundamenta sus estrategias en el marco de la legislación, las políticas educativas y los principios que la rigen; implementa estrategias de acuerdo con los fines que debe alcanzar la educación, tal como lo menciona la Ley General de Educación (1993), donde se establece:

Artículo 7o.- La educación que impartan el Estado, sus organismos descentralizados y los particulares con autorización o con reconocimiento de validez oficial de estudios tendrá, además de los fines establecidos en el segundo párrafo del artículo 3o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los siguientes:

I.- Contribuir al desarrollo integral del individuo, para que ejerza plenamente sus capacidades humanas;

II.- Favorecer el desarrollo de facultades para adquirir conocimientos, así como la capacidad de observación, análisis y reflexión críticos;

V.- Infundir el conocimiento y la práctica de la democracia como la forma de gobierno y convivencia que permite a todos participar en la toma de decisiones al mejoramiento de la sociedad;

XIII.- Fomentar los valores y principios del cooperativismo.²

Siendo además miembro de la ANUIES y preocupada por desarrollar y orientar servicios educativos diseña mediante el Programa de Tutorías una línea de atención personalizada para que los estudiantes estén en posibilidades de

² *Ley General de Educación.* (13 de julio de 1993). México: Diario Oficial de la Federación.

aumentar su rendimiento académico y favorecer su permanencia en la universidad.

En la construcción e implementación del Programa Institucional de Tutoría en la UPN, Ajusco se pueden identificarse tres grandes momentos:

- 1.- La construcción del Programa Institucional de Tutoría (PIT),
- 2.- La reconstrucción del marco normativo
- 3.- La incorporación del procedimiento general de la tutoría.

1.3.1 Construcción del Programa Institucional de Tutorías (PIT) en la UPN, Ajusco.

La construcción del PIT no ha sido tarea sencilla y es resultado de casi diez años de intenso trabajo, discusión, reconstrucción e intercambio, lo anterior con el fin de proporcionar mecanismos que permitan su mejora constante.

La Universidad Pedagógica Nacional como Institución de Educación Superior elaboró por primera vez su Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI)³ en 2002.

El principal aspecto de dicha política es la implementación de los programas institucionales de tutoría.

...la Secretaría Académica, a través de la Dirección de Docencia convoca a una reunión, el 18 de abril del 2002, en donde se planteó la necesidad de acudir a un curso sobre Programas Institucionales de Tutorías en las instalaciones de la ANUIES. Así del 29 al 31 de mayo del 2002, asistieron diversas personas de las

³ La realización del PIFI es un requerimiento de política educativa que desde 2001 se impulsó desde la SEP-SESI, como parte de las estrategias del programa educativo nacional. (Paz Rubio y Santos, 2006: 208).

diferentes áreas de la UPN a este curso (Paz Rubio y Santos, 2006: 208).

Una vez concluido el curso, se instruye a una Comisión Promotora con el fin de que se elaborara un documento que sirviera de base a los procesos tutoriales; los integrantes debían cubrir dos requisitos fundamentales: haber participado en el curso de la ANUIES y tener interés en las tutorías.

Posteriormente, en el mismo año, la Comisión Promotora evoluciona para convertirse en una Comisión Institucional del Programa de Tutorías que define las primeras disposiciones respecto del funcionamiento de la tutoría.

- a) **Atender** a todos los estudiantes de la UPN, aunque se priorizaría a los estudiantes que gozaran de una beca PRONABES, dado que en el reglamento de esta beca, lo requiere como una forma de apoyo para la conservación de la misma.
- b) Los docentes que desearan participar tendrían que ser **capacitados** para la tarea a través de un curso-taller.
- c) La participación tendría que ser una **elección libre**, tanto para docentes como para estudiantes. (Paz Rubio y Santos, 2006:209).

A partir de febrero del 2003 se da inicio formal al Programa Institucional de Tutoría (PIT), presentándolo a un grupo de profesores y becarios del programa Nacional de Becas para la Educación Superior (PRONABES).

Es así como el PIT, logra posicionarse en la UPN, apropiándose del concepto fundamental de tutoría planteado por la ANUIES y con base en él define y establece su misión, visión, objetivos generales, los actores del proceso tutorial, las formas de apoyo y la operatividad de los procesos administrativos; la descripción de los mismos facilitará la identificación de los cambios que posteriormente se realizan:

En este contexto, la **misión** del Programa Institucional de Tutorías (PIT) es ***contribuir a que la UPN cumpla sus metas***. Para ello ofrece servicios de tutoría a sus estudiantes durante su trayectoria académica a través del enriquecimiento de sus habilidades cognitivas, afectivas y físicas, con el objetivo de lograr independencia y autonomía para el desarrollo de sus estudios.

La **visión** del Programa Institucional de Tutorías (PIT) es ***ir construyendo de forma permanente un modelo de tutoría que coadyuve a la formación integral de profesionales de la educación*** (Paz Rubio y Santos, 2006: 207).

Puede observarse que el PIT surge como un apoyo institucional cuyos beneficios repercutirán no solo en la formación integral del estudiante universitario, sino en el logro del cumplimiento de metas de la propia universidad. Además pone de relieve la consideración de no es un programa acabado, ni estático, en constante construcción, interesado en la formación de los estudiantes.

Los objetivos del Programa Institucional de Tutorías en la UPN-Ajusco son:

- ⇒ Asegurar la permanencia de los estudiantes.
- ⇒ Apoyar su desempeño académico.
- ⇒ Contribuir a elevar la calidad del proceso formativo.
- ⇒ Impulsar el desarrollo integral a través de: aprender a aprender, aprender a ser, aprender a hacer y aprender a convivir (Paz Rubio y Santos, 2006:207).

Con el fin de que dichos objetivos pudiesen llevarse a buen término, resulta indispensable para el programa definir quiénes serían los actores principales de este proceso, es decir, el tutor y el tutorando; así como establecer sus

responsabilidades y compromisos, todo ello con miras al cumplimiento de sus objetivos en plena concordancia con su misión y visión.

El tutor entonces, debía cubrir tres características fundamentales, escuchar, comunicar y planificar:

- El saber **escuchar**: ser una persona receptiva a fin de convertirse en un punto de apoyo, una guía o un referente de consulta y de motivación para sus estudiantes tutorandos.
- El saber **comunicar**: tener **disposición**, esto se traduce en estar accesible al estudiante, a fin de fomentar la confianza para propiciar la comunicación. Se pretende que la comunicación sea: **concreta, directa y honesta**; a fin de que sea una base sólida para la realización de la misma.
- El saber **planificar**: generar líneas de acción o caminos específicos de atención a cada persona, tomando como base las necesidades y la problemática concreta que el estudiante enfrenta. A fin de fortalecer su capacidad para tomar decisiones y para asumir su responsabilidad (Paz Rubio y Santos 2006:216).

Las características del tutor, no solo tienen que ver con el pleno conocimiento de una disciplina específica, sino con un cúmulo de herramientas que le permitan motivar al estudiante tutorando su autonomía y crecimiento personal.

En este sentido, el tutor se compromete a cumplir con una serie de responsabilidades, que son:

- **Respetar** los días, horarios y lugar acordados para la tutoría.
- Mantener una relación personal con el tutorando, a fin de **establecer un lazo de confianza** que permita un ambiente favorable de trabajo.

- Realizar un **diagnóstico** sobre la situación académica, económica, familiar y personal del tutorando, para identificar las necesidades y si fuera el caso canalizar a otras instancias especializadas.
- Mantener **confidencialidad** en relación con la situación académica, personal y familiar del tutorando.
- Establecer un programa de atención o **plan de trabajo** que brinde respuestas educativas a las necesidades concretas del tutorando en corresponsabilidad.
- Dar **seguimiento** al plan de atención acordado con su(s) tutorando(s).
- Solicitar cambio de tutorando en el momento en el que el tutor lo crea conveniente.
- Rendir un informe semestral a la Coordinación del Programa Institucional de Tutorías a fin de contar con elementos para dar seguimiento de los estudiantes. En estos informes no se incluye ningún aspecto de la vida personal del tutorando, es **CONFIDENCIAL** (Paz Rubio y Santos, 2006:216).

Como puede observarse, la preocupación principal del programa, así como del profesor que decide incursionar en la tutoría, es el tutorando, ya que las responsabilidades que el tutor adquiere, tienen que ver con la atención plena, personalizada, interesada y constante del tutorando, con el fin de promover un ambiente que facilite la confianza, de tal manera que los vínculos que resulten sea de trabajo constante y colaborativo, encaminado al crecimiento personal y profesional del tutorando.

Para que todo lo anterior pueda llevarse a cabo, el perfil deseable del tutorando, implicaba: ser estudiante de la UPN, contar con interés en mejorar su formación

académica y ser beneficiario de la beca PRONABES (aunque esta última no es condicionante para acceder al servicio).

Como parte del proceso de construcción constante y progresiva del PIT y atendiendo a las necesidades de apoyo de los estudiantes de licenciatura, se incluye en 2005 una figura más a este programa, el tutor par; entendido como un estudiante de los últimos semestres de licenciatura que apoya a estudiantes de nuevo ingreso en su adaptación e integración a la universidad, así como con sus primeras estrategias de estudio.

...comenzando como un proyecto piloto en el cual participaron cinco alumnos de 7° semestre y cinco de 5° semestre (Santiago, 2009:31).

Las formas de apoyo tutorial que hasta este momento reciben los tutorandos son:

- a) **Individual:** es un encuentro tutor-tutorando, en donde durante el proceso pueda lograr que este último se comprometa con su propio proceso de aprendizaje. Un tutor no podrá atender a más de 5 estudiantes. Se recomienda atender una hora a la semana a cada estudiante (Paz Rubio y Santos, 2006: 224).

Esta primera modalidad de apoyo, da cuenta de un encuentro personalizado, que puede llevarse a cabo con base en una primera entrevista al tutorando; las recomendaciones de tiempo y número de tutorandos atendidos, surgen con base en la propia experiencia.

- b) **Grupal:** es esta modalidad existen **dos** alternativas de atención:

La primera es el encuentro de un tutor con un reducido grupo de estudiantes (máximo 10) cuyo objetivo es conocer y en su medida, resolver las problemáticas comunes a un grupo de estudiantes, tales como: fomentar la motivación, eliminar los elevados índices de reprobación de una materia, fomentar los hábitos de estudio, dar alternativas en problemas de autoestima, etc. y detectar algunos

problemas individuales que puedan ser canalizados a tutorías individuales, o bien a otros servicios.

La segunda, es el diseño, coordinación y evaluación de cursos-talleres sobre diversas habilidades que ofrezcan herramientas para el estudio y para su desempeño profesional, bajo las premisas de que sean talleres breves que atiendan a las necesidades percibidas por los estudiantes. Esta modalidad tiene la ventaja de fomentar la capacidad de convivir con otros, en donde se pueden desarrollar actitudes de colaboración y de participación y compartir las diversas problemáticas en las diferentes carreras que ofrece la UPN (Paz Rubio y Santos, 2006: 225).

Por otro lado, la modalidad de apoyo grupal se plantea en dos vertientes, sin embargo, ambas están directamente relacionadas con las necesidades del tutorando. En la primera, estos grupos son reunidos por el tutor a partir de problemáticas comunes entre un grupo de tutorandos; mientras que la segunda vertiente, tiene que ver con las necesidades que los propios tutorandos identifican, incluyendo no solo cuestiones académicas sino también actitudinales.

De 2003 a diciembre de 2007, que es el periodo denominado construcción del PIT, se encuentran inscritos 143 tutores profesores, mismos que cuentan con la capacitación del curso para tutores y 68 tutores pares cuyo periodo de prestación de servicio social es variado, su estancia dura no menos de seis meses ni más de un año. (Fuente: Bases de datos, PIT/CAE, 2011).

1.3.2 Procesos administrativos de la Tutoría:

Hasta el punto anterior, se presentaron algunas de las políticas educativas que permitieron la conformación del PIT, sin embargo, una parte fundamental del mismo son los procesos administrativos, sin ellos la operatividad de la tutoría sería impensable. Es útil conocerlos ya que dichos procesos serán motivo de

cambio en los diferentes momentos de desarrollo del programa. Se distinguen al menos cuatro de ellos:

1.- Registro de tutores al PIT: este proceso se completaba en tres pasos, convocatoria, entrevista y curso para tutores además de ser indispensable para poder formar parte del programa.

Convocatoria:

La difusión del programa para los profesores de la UPN se realizaba mediante una convocatoria semestral que se distribuía en las áreas académicas, coordinaciones de licenciatura y en la página web de la Universidad, con el fin de buscar interesados en formarse como Tutores.

Entre los requisitos fundamentales para la participación en el curso se encontraban: disponibilidad de atención a estudiantes, conocer el plan curricular del programa educativo donde impartieran clase, someterse a una entrevista y desde luego participar en el curso para tutores.

Dentro de los lineamientos del Programa Nacional de Becas para la Educación Superior (PRONABES), los requisitos que debían cubrirse para ser tutor son ser profesor de tiempo completo, contar con perfil PROMEP, mismos que un número reducido de profesores de la Universidad reunían.

Entrevista:

Una vez concluido el periodo de inscripción, los interesados asistían al PIT para que la coordinadora del mismo les entrevistara y de esa forma conocer con mayor claridad el perfil académico y las características personales de los candidatos a tutores. Algunas de las preguntas tenían el interés de indagar sobre los motivos por los cuales les interesaba ser tutores y que actividades como complemento de la docencia realizaban (investigación, comisión, difusión, etc.) enfatizando en la relación que con los alumnos sostenían.

Curso:

Una vez concluidos los pasos anteriores, se daba inicio con el curso para tutores, éste se impartía en la Universidad, constaba de 20 horas y se desarrollaba en una semana completa, entre los temas que se desarrollaban destaca “la tutoría: perfil y potencial, la tutoría en la formación integral del estudiante de educación superior, herramientas para la actividad tutorial, seguimiento de la actividad tutorial, además de información y perfil de los estudiantes tutorandos.

Una vez concluido satisfactoriamente el curso, es decir, con el 100 % de asistencia; el programa le asignaba una clave de tutor y se agregaban en una base de datos que permite realizar asignaciones de tutor a tutorandos.

2.- Inscripción de tutores pares al PIT: la incorporación de los tutores pares al programa debía ser mediante un proyecto de servicio social, ya que su estancia y participación dependía de ello, su inscripción se daba en tres pasos, convocatoria, entrevista y aceptación y curso para tutores pares:

Convocatoria:

El PIT, difundía mediante carteles en sitios estratégicos de la universidad el programa de servicio social, invitando a los interesados que debían cubrir con los siguientes requisitos, ser estudiante de la UPN, Ajusco, contar con un mínimo de 70% de los créditos del Programa Educativo en el que estuvieran inscritos, disponibilidad de 4 horas diarias (ya sea por la mañana o por la tarde), interés en apoyar a otros estudiantes.

Entrevista y aceptación:

Los interesados se registraban en una lista de espera con sus datos, la coordinación del programa les entrevistaba, indagando sobre sus habilidades y los motivos por los cuales deseaban ser tutores pares; explicándoles las actividades y funciones a las cuales se comprometerían.

Una vez aceptados, elaboraban un proyecto de servicio social y se formalizaba su ingreso entregando la documentación requerida en la Coordinación de Servicio Social.

Curso para tutores pares

Una vez concluidos los pasos anteriores, se daba inicio con el curso para tutores, éste se impartía en la Universidad, constaba de 12 horas y se desarrollaba en tres días, entre las actividades que se fomentaban era primeramente la sensibilización para el apoyo, habilidades para desarrollar la escucha activa, técnicas y estrategias de estudio, entre otras.

3.- Solicitud de tutores: para que un estudiante pueda contar con un tutor, era necesario acudir al PIT para llenar una hoja de solicitud donde se pedían los datos generales del estudiante: nombre, matrícula, licenciatura, semestre, etc. Además de llevar consigo una fotografía infantil y copia de su último historial académico; en caso de ser estudiante del primer semestre se solicitaba copia del certificado de educación media superior.

Cabe señalar que los requisitos anteriores no eran condicionantes para la asignación de un tutor, lo que repercutía en expedientes incompletos, además de que el programa no cuenta con una base general de datos de los estudiantes, este dato es de suma importancia, ya que como veremos en más adelante, la necesidad contar con información veraz y actualizada llevará perfilar un nuevo reto.

4.- Asignación de tutor a tutorando: este proceso se realiza buscando fundamentalmente que los horarios del tutor y tutorando coincidieran, así como la licenciatura en la que el tutor imparte clase y el tutorando se encuentra estudiando.

Una vez realizado en base de datos el enlace, se avisa vía correo electrónico al tutor de su asignación proporcionando los datos generales del tutorando (nombre, matrícula, licenciatura, semestre, número telefónico y correo electrónico); por otro

lado la tutorando se le avisa de su asignación vía telefónica solicitando pase al PIT a conocer quién es su tutor mediante una *hoja de control de primer contacto* donde aparecen los datos generales de su tutor y ambos firman de conformidad, dicha asignación.

5.- Solicitud de cambio de tutor: este proceso se realiza a solicitud del estudiante, llenando una hoja donde actualiza sus datos generales así como apunta los motivos de cambio de tutor; el proceso que sigue es la nueva asignación.

6.- Baja de tutor, tutor par o tutorando: los motivos de baja de un tutor, son por jubilación, sabático (en caso de que lo solicite), porque ya no labora en la UPN; para el caso del tutor par, su baja se da en el momento que finaliza su servicio social; en ambos casos, el paso siguiente es buscar un nuevo tutor para sus tutorandos.

Un tutorando es causa de baja cuando ya no requiera el servicio, esté dado de baja definitiva o temporal, sea egresado.

Todo este tránsito por los procesos administrativos que permitieron la Construcción del Programa Institucional de Tutorías (PIT) en la UPN, Ajusco; obedecen básicamente a la importancia de clarificar los pasos por los cuales el programa opera y así identificar las áreas de oportunidad para la agilidad y mejora en el servicio a los principales actores de este proyecto para posteriormente conocer los cambios por los que ha atravesado así como las implicaciones de los mismos.

1.4 La reconstrucción del marco normativo de la tutoría en la UPN, Ajusco.

Para el 2008, la coordinación del programa cambia y se constituye en un solo proyecto, el Centro de Atención a Estudiantes (CAE) donde además se integra la

coordinación de servicio social, es decir, ambas coordinaciones quedan adscritas a dicho centro.

La implementación de este espacio tiene como finalidad coordinar apoyos a la formación de los estudiantes de licenciatura, desde su ingreso hasta la titulación, poniendo al servicio de la comunidad académica información oportuna y pertinente para potenciar las habilidades y necesidades de los estudiantes con un enfoque integral e intercultural.

Es aquí donde el Programa de Tutorías se somete a una reconstrucción en su marco normativo, en junio de 2008 como resultado de una comisión conformada un año antes por diez asesores técnicos pone a disposición su trabajo en el **“Documento que presenta la comisión de tutoría y servicio social al consejo académico”** (*Ver anexo 1*).

Donde siguiendo con las recomendaciones planteadas por la ANUIES la Universidad Pedagógica Nacional redefine a la tutoría como:

“una práctica institucional de acompañamiento a los estudiantes durante su formación universitaria, transversal a todos los programas educativos de licenciatura. Dicha práctica será realizada por académicos interesados en apoyar los procesos de aprendizaje de los alumnos. La tutoría procura el desarrollo y el fortalecimiento de competencias de tipo académico y personal, vinculadas a la formación profesional en el campo de la educación” (UPN-Ajusco, 2008: 2).

Además se incorporan algunos rubros que en el proceso de construcción del programa no se habían tomado en cuenta; como las modalidades de la tutoría, donde se agregan las modalidades: presencial, en línea y mixta; siendo en este momento, al primera vez que se integra a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como un recurso digital para el acompañamiento.

La tutoría en esta modalidad se realizará a partir de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a la actividad tutorial, integrado al modelo pedagógico, mediante una plataforma tecnológica que ofrezca herramientas de interacción como los foros de discusión, las sesiones en vivo (chat) y los wikis (espacios de colaboración simultánea), para desarrollar el acompañamiento durante el proceso de aprendizaje de los estudiante (UPN-Ajusco, 2008: 4).

También se definen los momentos de intervención tutorial donde se busca optimizar las fases de la formación curricular por las que los estudiantes de los diferentes programas educativos de la UPN atraviesan, dando cuenta de cuatro fases:

La primera fase se enfoca a atender el proceso de inserción de los estudiantes al medio universitario, durante los primeros tres semestres de su formación. Los aspectos que se privilegian son los siguientes:

- ❖ Conocimiento de la institución
- ❖ Conocimiento del plan de estudios
- ❖ Fortalecimiento de habilidades básicas para el aprendizaje
- ❖ Consolidación del interés vocacional.
- ❖ Habilidades de comunicación.

La segunda fase se orienta al fortalecimiento de las competencias para la formación profesional que cada licenciatura requiere. Comprende del 4º al 6º semestre, su propósito es apoyar a los estudiantes en la toma de decisiones involucradas en su proceso de formación.

La tercera fase de tutoría ofrece apoyo a los estudiantes con el fin de orientarlos durante la realización de su servicio social y la toma de decisiones sobre las opciones de titulación, articulada con el proceso de formación profesional del 7º al 8º semestre.

Por último, **la cuarta fase de la intervención tutorial**, pretende apoyar al estudiante durante su proceso de titulación (UPN-Ajusco, 2008: 5-6).

Se describen al mismo tiempo los lineamientos de organización, de los cuales destacan los mecanismos de interacción entre tutor y tutorando, éstos se delegan a los Programas Educativos así como el impulso, seguimiento y evaluación de la tutoría.

De forma simultánea, se destaca la creación de tres tipos de tutores que previamente no se contemplaban, **tutor especializado, tutor asesor y tutor supervisor**; cuyas funciones quedan un tanto indefinidas, pues como ya se mencionó, dichos lineamientos otorgan la responsabilidad de su coordinación a los Programas Educativos.

- Podrá ser Tutor Especializado todo aquel académico con perfil competente, capaz de apoyar a estudiantes que requieran un manejo especializado.
- Podrá ser Tutor Asesor aquel académico que apoye teórica y metodológicamente a los estudiantes durante el proceso de titulación.
- Podrá ser Tutor Supervisor aquel académico que forme y acompañe a tutores pares durante sus actividades, a fin de llevar a cabo el seguimiento, la evaluación y el impulso de la investigación vinculada con los procesos de formación profesional (UPN-Ajusco, 2008: 7).

Existen para este momento dos puntos relevantes en la operatividad de la tutoría; el primero de ellos es que, a partir de la creación del CAE y del cambio de coordinación que trajo consigo, se tomó la decisión de suspender el curso para tutores, cuyo objetivo era sensibilizar a los tutores para el trabajo académico de acompañamiento, además de flexibilizar los requisitos, quedando como única condición el ser profesor de la UPN, Ajusco; lo que implica por un lado apertura en la incorporación de tutores, pero también un débil seguimiento y el desconocimiento de las actividades de apoyo que realizan.

El segundo punto es que hasta el momento, es decir tres años después de expuesto el “**Documento que presenta la comisión de tutoría y servicio social al consejo académico**”, sigue siendo el CAE quien asume y trabaja sobre las particularidades y funciones de tutores, tutorandos y tutores pares.

De enero del 2008 a diciembre del 2010, en el Programa se inscribieron 105 tutores profesores, lo que da cuenta de que en tan solo dos años y a partir de la flexibilización de los procesos y los perfiles, se han incorporado 42% del número total de tutores que hasta el 2010 suman 248.

Hasta aquí se identifican los cambios que de la construcción del programa a la reconstrucción del mismo, cabe señalar que hasta el momento, los procesos administrativos que se describieron en la asignación, solicitud y cambio de tutor en el apartado anterior continúan siendo los mismos.

1.5 La incorporación del procedimiento general de la de la Tutoría en la UPN, Ajusco.

En noviembre de 2010, y como una de las recomendaciones que realiza Contraloría Interna al Centro de Atención a Estudiantes, se realiza un documento de trabajo con el **Procedimiento General de la Tutoría** (*ver anexo 2*), como una forma de difundir entre la comunidad Universitaria las formas de operación de la práctica tutorial.

A diferencia de los lineamientos del 2008, no existe una construcción particular de la tutoría en la UPN, sino que se ratifica la concepción que de ella tiene la ANUIES.

En este documento, a diferencia de los anteriores se logran establecer los derechos y obligaciones que los actores del proceso tutorial adquieren.

Los tutores se comprometen a atender a un número mínimo (2) y máximo (10) de tutorandos semestralmente, elaborar un plan de trabajo por el mismo periodo, proporcionar información que apoye la toma de decisiones del tutorando así como de los servicios que ofrece la UPN, entre otros.

En cuanto a sus derechos radican en ser tratado con respeto y contar con información precisa para el pleno desarrollo de sus actividades.

Los compromisos que adquiere el tutorando tienen que ver con la responsabilidad de solicitar y contactar a su tutor así como cumplir con las actividades propuestas por el mismo en el plan de trabajo; sus derechos se encauzan en ser tratado con respeto y promover sus competencias profesionales.

De tal manera que la labor de acompañamiento cumpla con las características de integración, retroalimentación del proceso educativo, motivación del estudiante, desarrollo de habilidades para el estudio, el trabajo, el apoyo académico y la orientación.

Este acompañamiento puede llevarse a cabo de tres formas:

1. **Individual**, donde el tutor identifica, fomenta y promueve las habilidades del tutorando, mediante un plan de acción tutorial, con el propósito de apoyarlo durante la trayectoria escolar.
2. **Grupal**, donde los tutorandos (máximo 10) comparten algunas sesiones de trabajo con el tutor, organizado en problemáticas o necesidades académicas comunes en un clima de confianza, respeto y confidencialidad.

3. **Tutoría entre pares**, en el primer año de formación profesional, una opción de atención puede ser el apoyo de un tutor par, es decir un tutor estudiante de los últimos semestres con promedio mínimo de 8 y actitud positiva para acompañar a un estudiante. La formación, capacitación y seguimiento de tutores pares, así como el desarrollo de sus actividades tutoriales son tratadas como servicio social con un responsable institucional (Procedimiento general de la tutoría, documento de trabajo, 2010:2)

Cabe señalar que la propuesta realizada por ANUIES un solo tutor acompañará al estudiante durante toda su trayectoria; sin embargo, será posible solicitar un cambio de tutor siempre y cuando dicha acción sea justificada; por lo que a diferencia de los momentos anteriores, ahora la solicitud de cambio de tutor debe hacerse mediante una carta de exposición de motivos, firmada por ambos interesados, donde desde luego se especifiquen las circunstancias que los llevan a solicitar este proceso.

Pese a lo anterior, los procedimientos de la tutoría siguen siendo los mismos, con algunas especificaciones.

1.6 Nuevos retos y requerimientos de la tutoría en la UPN, Ajusco.

Del año 2003 a la fecha con algunas modificaciones de tipo estructural y operativo, los y las estudiantes que ingresan a la UPN tienen la posibilidad de contar con un tutor que les apoye en su trayectoria académica.

En este sentido, para lograr el pleno desarrollo de esta atención resulta de vital importancia la participación de los profesores-tutores y tutores-pares quienes en una labor de acompañamiento fungen como agentes de transformación encaminada a la mejora.

Lo anterior implica crear espacios desde diferentes perspectivas con apoyo de los avances tecnológicos que proporcionen un acompañamiento donde el profesor pueda integrar a su quehacer cotidiano la tutoría como una estrategia de acompañamiento en la trayectoria académica de los estudiantes.

Es aquí donde comienzan a vislumbrarse cambios necesarios para la optimización de recursos, la eficiencia en las asignaciones, la mejora en los procesos de seguimiento y evaluación; así como facilitar el encuentro entre tutores y tutorados con el objeto de reforzar actividades que como consecuencia favorezcan las trayectorias escolares de los estudiantes con el fin de disminuir los índices de reprobación y deserción escolar.

El proceso de solicitud de tutor por parte del estudiante así como la asignación del mismo son llevados a cabo de forma manual; siendo este un proceso que toma alrededor de una semana para ser realizado; ello tiene como consecuencia una mayor atención a los procesos administrativos que al seguimiento puntual del desarrollo de la práctica tutorial.

Es por todo lo anterior que es necesario generar nuevos espacios que permitan el acompañamiento en la trayectoria académica de los estudiantes con apoyo de los recursos tecnológicos digitales, lo cual implica tomar una decisión tecnológica, basada en la búsqueda de un nuevo rumbo a las prácticas tutoriales, que fomenten la permanencia y eviten el rezago académico.

Estas decisiones racionales permitirán disminuir los índices de reprobación y deserción escolar en la medida en que logren cambiar las prácticas cotidianas y a su vez fomenten la transformación colectiva de la realidad.

Al respecto, diversos autores han puntualizado sobre el tipo de intención en el uso de los recursos tecnológicos; en este sentido, para Broncano (2000), la tecnología permite la transformación, siempre y cuando exista un cambio en las prácticas habituales.

Para que los pasos hacia la transformación de dichas prácticas sean reales, hace falta no sólo promover un seguimiento en la acción tutorial, es decir, saber qué y cómo llevan a cabo los tutores su acompañamiento, sino también identificar la percepción que la comunidad universitaria tiene respecto de estos procesos de acompañamiento.

Con el fin de que no sólo resulten requisitos indispensables para acceder a algún tipo de prestación extra como becas tanto en el caso de los profesores como en el de los estudiantes.

A lo largo de este capítulo, se describieron los antecedentes institucionales del PIT, con el fin de identificar los retos a los que dicho programa se enfrenta, además de puntualizar en la descripción de los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro del programa, siendo la mayor parte de ellos una dimensión escrita y no operativa, lo cual no favorece el seguimiento de las trayectorias académicas de los tutorandos.

En esta investigación se plantea como alternativa para lograr el pleno desarrollo de la atención personalizada, la modificación de las prácticas tutoriales y el cambio en la percepción de las mismas, la incorporación de recursos digitales en línea, tomando conciencia de que para promover la utilización de dichos recursos entre los tutores, será necesario que la UPN retome la discusión sobre de sus propias prácticas y el sentido de las mismas.

En los capítulos siguientes, se encontrará el perfil deseable del tutor universitario así como las prácticas tutoriales que utilizan de forma habitual con el fin de aclarar el panorama y proporcionar un mayor entendimiento al uso de los recursos tecnológicos digitales en el proceso de la tutoría.

CAPÍTULO II LA TUTORÍA Y EL TUTOR FRENTE A LOS RECURSOS DIGITALES

2.1 Introducción

La tutoría es un término que podría ser definido desde diferentes aristas, cuya concepción se ha transformado al paso del tiempo de acuerdo a características específicas y momentos históricos definidos.

Es por ello que contar con un concepto único resulta una tarea compleja; en ese sentido, el propósito de este apartado es proporcionar al lector un panorama general de dicho concepto, los modelos mayormente utilizados, enmarcando las diferencias con otras actividades que el docente universitario actualmente desempeña, siendo entonces la primer parte del capítulo, mientras que la segunda parte atenderá la incorporación de recursos digitales a esta práctica; lo anterior caracterizando la figura y funciones del tutor universitario planteando sus retos ante la incorporación de los recursos digitales en sus actividad cotidiana.

2.2 Orígenes del concepto y antecedentes de modelos tutoriales

Este modelo de acompañamiento ha estado presente desde los orígenes de la humanidad; de esta forma, el término tutoría ha sido utilizado como un medio de transmisión de la cultura, un vínculo para el desarrollo de las habilidades humanas, un apoyo y modelo académico, entre otras. Sin embargo, éstas acepciones hacen referencia común a un punto determinante; la interacción entre un miembro mayor a otro para proporcionarle alguna clase de acompañamiento, sea o no académico.

En el ámbito educativo, específicamente en las universidades, las actividades de tutoría tienen antecedentes en varios países, un ejemplo de ello lo proporcionan las universidades norteamericanas (Estados Unidos y Canadá), donde el apoyo es enteramente académico, de atención a necesidades académicas especiales.

Dichas universidades, tienen una gran tradición en la introducción de servicios de orientación integrados para responder a las necesidades de desarrollo de los estudiantes, como los *academic advising centers* responsables de la atención a las cuestiones académicas (Rodríguez Espinar, 2004: 22). Estos apoyos existen desde la década de los treinta coordinando las actividades del asesoramiento académico.

Entre las actividades asumidas por los centros de orientación se pueden señalar la impartición de diferentes cursos acerca de cómo estudiar, de orientación y de elaboración y puesta en operación de programas de higiene mental apoyados por psiquiatras.

En España, por ejemplo, el modelo de enseñanza superior a distancia desarrollado por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), consideran la tutoría y orientación del alumno factores indispensables para mejorar la calidad educativa. Además, se reserva como un derecho del alumno y una obligación de los centros.

En la Universidad de Navarra y en la Universidad Complutense de Madrid, “el asesoramiento entre iguales” (peer tutoring) es una modalidad cuenta con una larga tradición, dada su eficacia comprobada y el enriquecimiento personal que supone para ambas partes. En la Universidad Complutense de Madrid se establece entre los diferentes derechos de los alumnos “el derecho a ser asistido y orientado individualmente en el proceso de adquisición de conocimientos mediante la tutoría (Castillo y García, 1996).

Uno de los modelos tutoriales más conocidos es el implantado desde hace tres décadas por la Open University. Esta universidad es una institución de educación a distancia que inició sus actividades educativas en 1971. Es un modelo de tutoría académica y personalizada, muy difundido en el Reino Unido. Los alumnos estudian en forma autónoma los materiales preparados para cada uno de los programas y se encuentran con sus tutores en los centros locales de enseñanza y

en las escuelas de verano para resolver problemas de aprendizaje y recibir sugerencias para las fases subsecuentes, este modelo, es asistido por computadora y puede ser útil para motivar a los estudiantes a mejorar sus habilidades de comunicación, de trabajo y de estudio.

En México, las prácticas tutoriales actualmente se basan en el apoyo al estudiante de licenciatura, con la finalidad de resolver problemas que tienen relación con la deserción, con el abandono de los estudios, el rezago educativo y con la baja eficiencia terminal, principalmente (ANUIES, 2003).

En la búsqueda para el desarrollo de actividades académicas y realización de proyectos de investigación en estudios de posgrado, la Universidad Autónoma de México (UNAM). Dentro del Sistema de Universidad Abierta proporciona atención a problemas de aprendizaje; éstas propuestas han buscado propiciar el mejoramiento de las trayectorias escolares de los estudiantes.

2.2.1 Tutoría y asesoría

Se han presentado algunos antecedentes muy breves de los procesos tutoriales con el fin de mostrar al lector un panorama general de sus orígenes y concepciones; sin embargo suele confundirse y manejarse de forma indistinta con otra actividad encomendada al profesor universitario, la asesoría. Es por ello que resulta relevante la precisión entre ambas actividades.

En la actualidad, la tutoría se entiende como una parte de la responsabilidad docente, en la que se establece una interacción más personalizada entre el profesor y el estudiante, con el objetivo de guiar el aprendizaje de éste, adaptándolo a sus condiciones individuales y a su estilo de aprender, de modo que cada estudiante alcance el mayor nivel de dominio posible (García, Asencio, Carvallo, García y Guardia, 2004: 18).

Como puede observarse, de la tutoría se espera un acompañamiento integral durante la trayectoria académica del estudiante sin descuidar el papel protagónico del mismo en su propio proceso educativo.

La tutoría o acción tutorial es el proceso orientador en que se han comprometido tanto el profesor como el estudiante, con el objetivo de que el primero ayude al segundo a planificar su desarrollo personal y profesional (Gallardo, 2006:187).

Es importante señalar que, la asesoría es una actividad distinta a la tutoría y se ofrece a los estudiantes en varias modalidades:

- Asesoría académica: La tarea del asesor consiste básicamente en que el estudiante o el grupo de estudiantes logren aprendizajes significativos a partir de una serie de estrategias que el asesor aplica.
- Dirección de tesis: Apoyo fundamentalmente metodológico, el asesor debe contar con un amplio dominio teórico de alguna disciplina específica y se corresponsabiliza de un proyecto de interés común
- Asesoría de proyectos de servicio social: orientación metodológica, académica y práctica a un grupo de estudiantes.
- Asesoría de prácticas profesionales: coordinación de actividades efectuadas por estudiantes en espacios externos para reforzar sus conocimientos en la práctica real (ANUIES, 2000).

Las dos primeras modalidades son las que con regularidad suelen confundirse con la labor tutorial. Entre las diferencias sustanciales de la tutoría y la asesoría se pueden mencionar el carácter preventivo de la primera, frente del carácter remedial y metodológico de la segunda; además, la tutoría, pretende apoyar durante toda la trayectoria académica del estudiante, buscando la toma de decisiones consciente. Mientras que la asesoría, es la atención que se desarrolla en un momento específico, en la aclaración de dudas o la guía y desarrollo de un proyecto.

La asesoría académica de apoyo a las unidades de enseñanza aprendizaje que imparte el personal académico de una institución universitaria, refiere a las “consultas que brinda un profesor” (llamado para este fin asesor), fuera de lo que se considera su tiempo docente, para resolver dudas o preguntas a un alumno o

grupo de alumnos, sobre temas específicos que domina” (Latapí, citado en Yzunza, 2007:39).

Presentado lo anterior y manteniendo la visión de que el concepto de tutoría depende del sentido que la propia universidad le brinde, para esta investigación se entiende por tutoría el proceso de interacción que de forma consciente realiza un tutor hacia un tutorando para proporcionarle alguna clase de acompañamiento académico.

2.2.2 Modelos presenciales de tutoría universitaria

Una vez presentadas algunas de las bases teóricas de la tutoría, se caracterizarán brevemente las formas de atención y los modelos de tutoría universitaria; entre las primeras se establecen, la individual y la grupal.

- La tutoría individualizada, implica la asignación de un tutor para que apoye al alumno durante sus estudios.
- La tutoría en pequeños grupos, implica la asignación de un tutor para que apoye a un grupo reducido de alumnos durante sus estudios (ANUIES 2000).

Estas formas de atención, representan estrategias distintas, pero no por ello lejanas; pese a ello conviene señalar que la tutoría está considerada como un acompañamiento individual; debido a lo anterior, se requiere establecer una relación de confianza que permita conocer aspectos de la vida personal del alumno, que influyen directa o indirectamente en su desempeño escolar; fomentar en los alumnos el desarrollo de actitudes participativas y de habilidades sociales que faciliten su integración en el entorno sociocultural.

De ese modo, se busca estimular en el alumno el conocimiento y aceptación de sí mismo, la construcción de valores, actitudes y hábitos positivos que favorezcan su trabajo escolar y su formación integral, así como brindar información académico-administrativa según los requerimientos del alumno.

Con el propósito de atender a la relación de acompañamiento, se presentan las formas de atención tutorial formalizadas en la UPN, Ajusco, ya que es el escenario en el cual se llevó a cabo la presente investigación:

1. **Individual**, donde el tutor identifica, fomenta y promueve las habilidades del tutorando, mediante un plan de acción tutorial, con el propósito de apoyarlo durante la trayectoria escolar.

2. **Grupal**, donde los tutorandos (máximo 10) comparten algunas sesiones de trabajo con el mismo tutor, organizado en problemáticas o necesidades académicas comunes en un clima de confianza, respeto y confidencialidad.

3. **Tutoría entre pares**, en el primer año de formación profesional, una opción de atención puede ser el apoyo de un tutor par, es decir un tutor estudiante de los últimos semestres con promedio mínimo de 8 y actitud positiva para acompañar a un estudiante. La formación, capacitación y seguimiento de tutores pares, así como el desarrollo de sus actividades tutoriales son tratadas como servicio social con un responsable institucional (Procedimiento general de la tutoría, 2010: 2).

Como puede observarse, las tres formas de atención tutorial presentan sus características particulares, en el caso de la tutoría grupal se recomienda un número no mayor a diez tutorandos de manera tal que los procesos de trabajo colaborativo y atención grupal atiendan a las problemáticas académicas comunes.

La forma de atención de tutoría entre pares⁴ la agrega la UPN, Ajusco además de las formas de atención recomendadas por la ANUIES; algunos autores agregan diferentes modalidades o formas de intervención entre las que se encuentran: la función tutorial legal o funcionaria, académica, docente, entre iguales, personalizada, colegiada y virtual (Boronat, 2005: 72).

⁴ Esta modalidad de acompañamiento se realiza mediante la realización del servicio social por parte de estudiantes que cursan el 7° y 8° semestre de licenciatura, permite aprovechar sus propias experiencias y el conocimiento que tienen de la UPN- Ajusco para apoyar en su integración y adaptación a la vida universitaria a los estudiantes de nuevo ingreso.

Aunque resulta una modalidad en suma interesante, su descripción y análisis no es clave en la realización de esta investigación.

Por otro lado, en cuanto a los modelos de atención tutorial Rodríguez Espinar (2004) caracteriza tres fundamentales; el modelo académico, donde el papel del tutor se restringe a cuestiones meramente académicas informando aspectos de su área de conocimiento sin traspasar jamás a un plano emocional; el modelo de desarrollo personal donde se plantea una mayor atención al bienestar y desarrollo personal del tutorando; el modelo de desarrollo profesional, en el cual el tutor se preocupa por la capacitación ocupacional del tutorando, así como del ajuste de sus conocimientos hacia el mercado laboral.

Cabe señalar que estos modelos coexisten en nuestros días mezclando sus objetivos y produciendo diferentes perspectivas de la práctica tutorial; debido a ello, independientemente de las formas y modelos tutoriales de atención, se identifican cuatro dimensiones de intervención del tutor encaminadas al desarrollo personal del tutorando, la primera de ellas es la cognitiva que pretende potenciar sus capacidades al enfrentarse a situaciones problema; la segunda se refiere a lo afectivo-emotiva, donde las habilidades sociales y el desarrollo del autoconocimiento y autoconcepto cobran especial relevancia. La tercera dimensión se refiere al aspecto social; busca que el tutorando consiga la integración en un grupo; por último la cuarta dimensión es la profesional, que pretende contribuir a la toma de conciencia de su propio proyecto profesional.

Las formas y modelos de atención se enmarcan en momentos de intervención dentro de la práctica tutorial; se caracterizan tres:

- Al inicio de los estudios
- Durante los estudios y
- Al final de los estudios

Al inicio de los estudios la tutoría puede centrarse en la integración del tutorando a la universidad, su adaptación al nuevo contexto universitario, la identificación de las características del tutorando, entre otras.

Durante los estudios, el acompañamiento se dirige al aprovechamiento escolar, la integración del alumno a la vida académica, las actividades curriculares y extracurriculares.

Al final de los estudios, la atención se coloca en dos direcciones fundamentales; la orientación profesional y la orientación dirigida hacia estudios de posgrado.

2.2.3 Tutoría con apoyo de recursos digitales

En el punto anterior, se llevó a cabo una revisión de los modelos de tutoría y sus formas de intervención enfocados en una atención personal y presencial; sin embargo, con el penetración de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) en la Educación, la práctica tutorial ha tenido que modificar sus formas de atención, así como sus medios de comunicación entre el tutor y el tutorando.

Las TIC han incursionado en las aulas universitarias, de acuerdo con Bautista (2008:16), poniendo énfasis en tres grandes visiones: la tecnología como un fin (éstas son el centro de atención y a ellas se les confiere grandes y exclusivas capacidades y potencialidades), la tecnología como moda (en la que la presentación digital y los materiales multimedia se utilizan indiscriminadamente sin tener en cuenta su adecuación didáctica) y por último, la visión crítico-pedagógica (en la que lo importante es la innovación y mejora metodológica aprovechando en su justa medida las posibilidades didácticas de la tecnología).

La aparición de la comunicación digital ha generado una fuerte reflexión sobre su impacto frente a otras formas de comunicación tradicionales, ya que trastoca tanto las relaciones interpersonales como los sistemas de escritura y de obtención de información y conocimientos (Yzunza, 2007:40).

La incorporación de algún recurso tecnológico, no genera por si solo una estructura para el conocimiento, se requiere una transformación desde la

profundidad de las propias prácticas, de docentes, estudiantes y directivos; hay que tomar conciencia de que las herramientas y artefactos tecnológicos, tienen su propia trayectoria, es decir, no fueron creados para ser usadas en la educación, sin embargo los usamos.

A continuación presentaré de forma breve tres ejemplos relevantes respecto a la práctica tutorial, con el propósito de que se identifiquen las formas de incorporación de los recursos digitales en la tutoría universitaria, describiendo brevemente, el uso que de este tipo de recursos se están realizando actualmente, siendo éstos desde la parte administrativa que implica la asignación de un tutor a un tutorando hasta la atención y comunicación entre tutores y tutorandos.

a) Programa institucional de atención personalizada y tutoría (Papyt)

En la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco (UAM-X), en colaboración con el Centro de Sistematización de la Información (CSI), nace el Programa Institucional de Atención Personalizada y Tutoría (Papyt), en este programa, se incorpora una página web que opera como acceso al programa a partir de diferentes recursos digitales.

La página web del Papyt pretende ofrecer amplia información sobre el programa y contribuir a su desarrollo eficiente. Es igualmente un espacio para el diálogo y el intercambio de experiencias de los tres actores del programa: tutores, tutorandos e institución (Yzunza, 2007:99).

Universidad Autónoma Metropolitana

Unidad Xochimilco



<http://tutorias.xoc.uam.mx/>

Cuenta con una página principal donde se encuentra el menú, los avisos y el área de búsqueda y ocho apartados internos los cuales corresponden a: Tutoría, tutores, tutorandos, comunicación interna, mediateca, información institucional, ayuda general y mapa de sitio.

Es un espacio para tutores y tutorandos donde encuentran, documentos básicos sobre este programa de tutoría, un apartado de registro donde se concentra la información sobre los tutores, sus datos curriculares, los formatos para la planeación de la tutoría, disponibilidad y horario de los tutores, formación continua

para tutores, documentos de apoyo y una sección para registrar los informes (trimestrales) de la actividad tutorial.

Los tutorandos pueden inscribirse al programa, responder a una encuesta de opinión una vez concluida la tutoría, se encuentran también vínculos a otras áreas de la universidad encargadas de gestionar información y que permiten a los tutores conocer la trayectoria académica de cada tutorando.

Por otro lado, se encuentran los dispositivos para la comunicación entre tutores y tutorandos, con el grupo promotor y con la coordinación (Ysunza, 2007:102), entre los dispositivos de interacción se encuentran el correo electrónico, que permite el envío directo de información relacionada con el programa; el foro, siendo un espacio de interacción con el ágora (chat), cuyo espacio es síncrono y permite la comunicación real entre tutores y tutorandos.

b) Portal de tutoría UNACH

El siguiente ejemplo de la utilización de recursos digitales para el fortalecimiento de la tutoría, es el Portal de Tutoría de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH); dicho portal permite el acompañamiento integral del alumno en sus actividades académicas.

Está constituido por una página web donde se encuentra el menú principal y un video de bienvenida, además de apartados internos los cuales corresponden a: Inicio, tutor, tutorando, coordinador, Programa Institucional de Tutoría, reglamento del programa, entre otros.

Además, tal como puede observarse en la imagen anterior y a diferencia del Papyt, la UNACH, incorpora un panel de noticias dinámico para el desplazamiento del tutor y tutorando, las redes sociales, los videos temáticos y el chat en vivo con tutores; lo anterior con el fin de promover un acercamiento óptimo entre tutores-tutorandos y tutores-tutores.

Universidad Autónoma de Chiapas



<http://tutoria.unach.mx/>

El portal permite dar orientación a través de actividades constantes que son manipuladas directamente en este entorno; tiene la ventaja de estar conectado con la base de datos que generan reportes de los alumnos que están incorporados a la universidad y con ello brindar un aporte extra a la tutoría aprovechando las herramientas tecnológicas (González, L. Gómez, O. Velasco, Elsa, 2010:930).

Otra característica importante de dicho portal es que el tutor tiene a la mano la información relevante de sus tutorandos, las actividades académicas de los alumnos y la recopilación de sus asignaturas, lo anterior mediante consultas que pueden realizarse por tutorando. Además de contar con un curso totalmente en línea de fundamentos de acción tutorial, al cual únicamente tienen acceso los interesados previamente registrados.

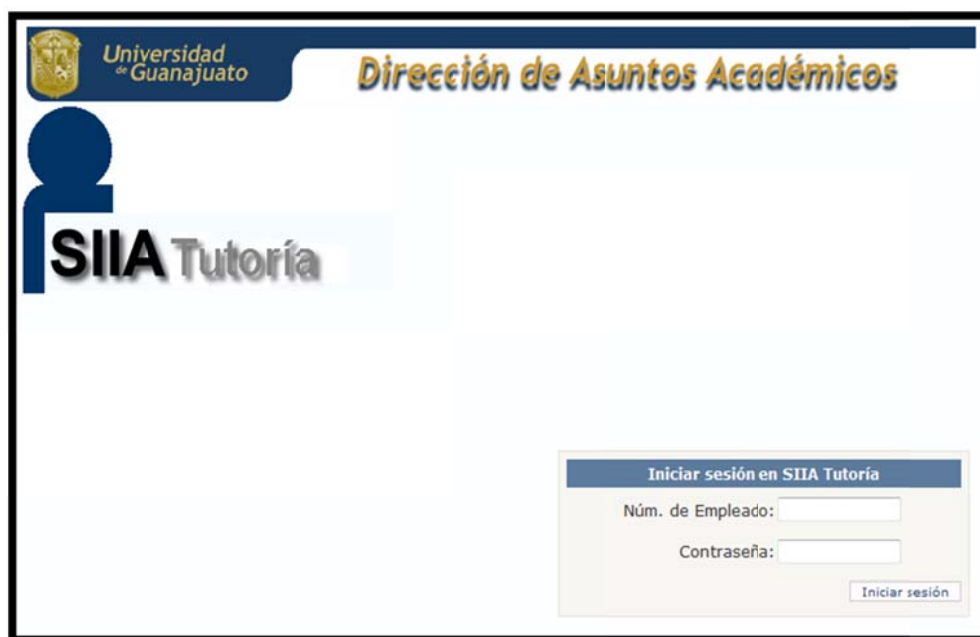
Carteta electrónica del tutor (CET)

Por otro lado, la Universidad de Guanajuato, ha respondido a las necesidades de expuestas por sus tutores sobre facilitar y agilizar su actividad tutorial y habilitar la información académica con la que se cuenta para el apoyo del trabajo tutorial.

Para atender a las necesidades y retos expuestos por los tutores, la Universidad de Guanajuato presenta una Carpeta Electrónica del Tutor (CET); esta herramienta es de fácil acceso y es útil para el registro, seguimiento y evaluación esta práctica tutorial; vinculada además con las bases de datos de la Universidad, lo que permite que el tutor cuente con información actualizada sobre sus tutorandos.

La CET opera como un canal de consulta de toda la información académica del alumno que tiene impacto en el acompañamiento tutorial, pero también opera para el registro por parte del tutor de las acciones y acuerdos que tenga con sus tutorados... opera en los siguientes rubros:

- Perfil académico del estudiante: datos generales e información de su trayectoria. Programación de sesiones y agenda del tutor/alumno.
- Registro de sesiones ya sean individuales o grupales, presenciales o no presenciales.
- Seguimiento de las sesiones, y
- Reportes e indicadores (Velázquez, F. Cuevas, A. Quintanilla, J. 2010: 983-984).



Universidad de Guanajuato

Dirección de Asuntos Académicos

SIIA Tutoría

Iniciar sesión en SIIA Tutoría

Núm. de Empleado:

Contraseña:

Iniciar sesión

<http://www.daa.ugto.mx/tutorias/>

Como puede observarse, el acceso es únicamente mediante el número de empleado en el caso del tutor y la matrícula en el caso del tutorando. Esta herramienta incorpora mecanismos que permiten la interacción entre tutor, tutorando, apoyos universitarios, etc. Sin pretender sustituir la relación humana previamente establecida entre el tutorando y el tutor.

Para la Universidad de Guanajuato, la CET puede hacer su principal aportación al ser un referente común para los diversos actores involucrados en la dinámica organizacional universitaria, más que una herramienta informativa puede ser un punto de encuentro, una forma en que puedan interactuar los diversos actores del trabajo tutorial, en donde ya no se ubique al alumno como un objeto al que se le debe diagnosticar e intervenir (Velázquez, F. Cuevas, A. Quintanilla, J. 2010: 986).

Con base en los ejemplos anteriores puede identificarse que es de acuerdo con las características y necesidades de cada Institución de Educación Superior que

los recursos digitales son potencializados en la práctica tutorial; básicamente la incorporación de los recursos digitales se enfoca en tres sentidos:

a) Instrumento de comunicación, lo que implica el uso de los recursos digitales con sus ventajas sincrónicas y asincrónicas para establecer vínculos comunicativos con sus tutorandos que les permitan una cercanía en entornos distintos al presencial fortaleciendo vínculos de confianza y cercanía con su tutor.

b) Recurso para promover el aprendizaje, tiene que ver con la intención de uso didáctico que el tutor promueve sobre los recursos digitales y que favorecen la construcción de nuevos esquemas para beneficiar el aprendizaje desde dimensiones distintas.

c) Gestor de la relación en términos administrativos, este tipo de incorporación de recursos digitales se enfoca en hacer rápida y eficiente la información de tipo administrativa que fluye entre el tutor y el tutorando, por ejemplo, agendar y cancelar citas.

2.3 El tutor universitario

Antes de comenzar a caracterizar las actividades, funciones e incluso el perfil deseable del tutor universitario en el terreno presencial y en línea, conviene identificar algunos de los retos a los que la Educación Superior se enfrenta, así como situar las características que conllevan el ser un profesor/docente universitario; con el objeto de que posteriormente pueda identificarse con claridad la figura del tutor universitario.

Las universidades de América Latina enfrentan hoy desafíos sin precedentes tuvieron que responder a los rápidos y radicales campos experimentados en el ambiente externo y a las grandes transformaciones que ocurrieron en la ciencia y la tecnología durante la tercera revolución industrial desatada en la segunda mitad del siglo XX (Boron, 2005:3).

Aunado a lo anterior, las universidades han tenido que fraguar estrategias que permitan fomentar la formación integral de los estudiantes, garantizar su permanencia y disminuir el rezago, y la deserción.

En los años recientes, la tutoría se ha presentado como una estrategia privilegiada orientada al objetivo prioritario de la transformación cualitativa en la educación superior. Esta estrategia exige la intervención de un nuevo agente formador del estudiante universitario: el tutor (Ysunza: 2007:65).

En el entendido que la figura tutorial no es nueva ni separada de las acciones y prácticas institucionalizadas en las universidades, el docente ha tenido que transformar su práctica cotidiana, de tal manera que entre sus actividades fluctúan ahora la docencia, la investigación, la asesoría y la tutoría como una de las respuestas fundamentales a los nuevos retos que las IES enfrentan.

De tal suerte que tanto la docencia y la tutoría universitarias son funciones interdependientes que confluyen en el aprendizaje del alumno. La función de la tutoría en sus diversas modalidades se plantea como una ayuda ofrecida al estudiante, tanto en el plano académico como en el personal y profesional (Boronat, 2005: 69).

Entonces, además de la tarea de formación cognitiva del estudiante, se contempla la función formativa de las dimensiones del ser humano con el fin de impulsar el desarrollo de los cuatro pilares de la educación: Aprender a aprender, aprender a hacer, aprender a convivir y aprender a ser (Delors, 1996).

No se puede dejar pasar la acepción social y educativa del término Tutor; en el ámbito social, es entendido como aquel a quien se asigna la protección, representación y cuidado del futuro de una persona. En el ámbito educativo, el tutor es aquel a quien se le asigna la tarea de la formación intelectual, física y moral de una persona (véase, Menchén, 1999).

Cabe destacar que cada Programa Institucional de Tutorías, considera un tipo ideal de tutor, a continuación se describen brevemente sus características deseables en algunas universidades públicas mexicanas.

2.3.1 Características del tutor en universidades públicas mexicanas

Algunas de las universidades públicas más prestigiadas en nuestro país se han sumado desde sus particularidades a la implementación y desarrollo de un Programa de Tutorías que permita generar estrategias de apoyo para sus estudiantes.

En este sentido, las características deseables con las que un tutor universitario debe contar de acuerdo con los programas institucionales de tutorías son variadas; sin embargo, comparten características, como el énfasis en la necesidad esencial de que, aquel que ejerza la labor tutorial sea profesor de tiempo completo, carrera o asignatura; además del dominio y experiencia en alguna disciplina o área del conocimiento.

Para González (2005), el profesor-tutor, habrá de ser un informador de todo aquello que pueda ser de interés para la formación del alumnado y, a su vez, un observador de la dinámica tutorial con una actitud crítica y constructiva que permita la mejora de la misma.

Las Universidades comparten similitudes sobre las habilidades, actitudes y valores que se esperan del tutor; de ellas, se enunciarán las características deseables expuestas de forma explícita por algunas Instituciones de Educación Superior dentro de sus Programas Institucionales de Tutorías:

a) Universidad Nacional Autónoma de México

Se espera que el tutor sea conocedor de los procesos formativos de sus alumnos, mediador de las relaciones institucionales que establece el alumno, informador y formador, que pueda reconocer en sí mismo a un profesional que no tiene todas

las respuestas, que sea facilitador y modelo de formas de comunicación, modos de actuación, ética, valores y además pueda identificar los límites de la función tutorial.

b) Universidad Autónoma del Estado de México

Que el tutor cuente con capacidad de decisión, actitud de aceptación, interés en el servicio, honestidad, habilidad para la comunicación, capacidad de respuesta, empatía, ética y discreción.

c) Universidad de Sonora

Para esta institución, es importante que el tutor se identifique con la misión y la filosofía de la universidad, como requisito haber cursado el programa de capacitación de tutores, conocer ampliamente el plan de estudios de su carrera, ser capaz de generar confianza para adaptarse a las diversas personalidades de los alumnos, tener interés por propiciar la independencia, la creatividad, el espíritu crítico de sus tutorados, tener interés por fomentar el desarrollo de habilidades, actitudes y valores que contribuyan a un crecimiento sano y equilibrado de los estudiantes, tener interés por mantenerse en formación permanente en las temáticas de tutoría y de las disciplinas ó áreas de conocimiento.

d) Instituto Politécnico Nacional

Se pretende que el tutor cuente con vocación de servicio, alto grado de compromiso, de responsabilidad, de interés en los alumnos como personas en las diversas dimensiones que lo conforman, en las esferas de su actividad, conocer y compartir la misión y la visión del instituto así como de la unidad académica en la que está adscrito, conocer la legislación, la reglamentación correspondiente a su labor, conocer la estructura del Instituto y de su unidad académica, conocer los planes, programas de estudio que oferta su unidad académica, estar interesado en los procesos en las condiciones del aprendizaje de los estudiantes y fundamentalmente ser promotor de una cultura del aprendizaje y de la construcción del conocimiento.

e) *Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco*

En el procedimiento general de la tutoría de esta Universidad, no se desarrollan las características del tutor, pero si son presentadas en un conjunto de compromisos y derechos a los que el tutor se compromete una vez adscritos al programa.

Entre los compromisos que el tutor adquiere se encuentran:

- Atender entre 2 y 10 tutorandos semestralmente.
- Identificar las situaciones que obstaculizan el desempeño académico de cada tutorando a través del diálogo respetuoso con éste.
- Elaborar un plan de trabajo tutorial semestral conforme a los requerimientos académicos del tutorando.
- Orienta y proporciona información al tutorando para que éste pueda tomar decisiones fundamentadas, enfrentar sus dificultades y aprovechar sus propias fortalezas en beneficio de su desarrollo profesional.
- Encauza al estudiante, en los caso necesarios, hacia los servicios o actividades que fortalezcan su desarrollo académico y personal.
- Reportar semestralmente las metas alcanzadas.

Por lo anterior, puede observarse que la docencia y la tutoría universitaria adquieren un papel esencial, no como compartimentos estancos sino como acciones que confluyen en el aprendizaje significativo y autónomo del alumno que desembocan en el dominio de competencias genéricas y específicas (Boronat, 2005: 72).

Sin embargo, dichas actividades difícilmente se podrían llevar a la práctica si el tutor no contara con ciertas cualidades humanas que le permitieran la empatía con el tutorado.

Con el fin de conseguir un desarrollo integral y armónico del alumno que permita dar respuesta a las necesidades y situaciones de carácter personal, educativo y profesional que se va encontrando a lo largo de su vida (Boza, 2001:38).

Para la ANUIES (2000), las características del tutor deben desempeñarse desde cinco premisas fundamentales:

- El compromiso de adquirir la capacitación necesaria para la actividad tutorial
- Mantenerse informado sobre los aspectos institucionales y específicos del estudiante, esenciales para la actividad tutorial
- Identificación de problemas
- Toma de decisiones, y
- Comunicación

Para que lo anterior pueda llevarse a cabo y se logre un verdadero proceso de acompañamiento se espera que el tutor cuente con ciertas cualidades:

- *Empatía*: el tutor es el responsable de crear un clima de comunicación, de comunicación, de relación amistosa, de colaboración con los miembros de la comunidad educativa. Ser capaz de saber ponerse en el lugar del otro.
- *Madurez*: tanto en lo intelectual, en cuanto a los conocimientos citados y en la capacidad de tomar decisiones adecuadas, como en lo afectivo, para afrontar las posibles situaciones conflictivas que en todo grupo humano pueden aparecer.
- *Sociabilidad*: tener sentido y capacidad para el diálogo, la apertura, la acogida cordial y positiva hacia los demás. Comprender y respetar a los otros en su forma de opinar, pensar y hacer.
- *Responsabilidad*: ha de poseer la capacidad de asumir compromisos, tomar riesgos, sentirse comprometido, valora objetivamente las posibilidades antes de actuar. (Boza, 2001:160).

2.3.2 Funciones del tutor universitario

Ahora bien, ¿Cuáles son las funciones que debe desempeñar un tutor universitario?

Algunas funciones específicas del tutor:

- Conocer los problemas y situaciones de cada alumno.
- Atender especialmente a los problemas relacionados con falta de motivación ante el estudio, dificultad de relación e integración, crisis madurativas, etc.
- Realizar los documentos administrativos relativos a cada alumno (Boza, 2001:43).

Sin embargo, la práctica tutorial no se limita a identificar problemáticas el alumno; implica además ser promotor de estrategias óptimas de aprendizaje, realizar un plan de trabajo de tutoría que cubra las necesidades particulares de cada tutorando, pero que al mismo tiempo sea flexible para la intervención (en caso necesario) en algún ámbito de necesidad académica del estudiante.

En ese sentido, se espera que el tutor mantenga relación constante con las áreas dentro de la Universidad que puedan ser de valía para la formación integral del estudiante.

Algunos autores, consideran además que entre las funciones del tutor se encuentran:

- Constatar si la elección hecha por cada alumno se ajusta a las capacidades que requiera la opción.
- Cuidar de que en las respectivas coordinaciones de ciclos y áreas se hagan las correspondientes adecuaciones curriculares.
- Favorecer la reflexión sobre los factores personales y las exigencias sociales que condicionan los deseos y decisiones de su futuro laboral.
- Orientar a los alumnos dentro de las opciones que ofrece esta etapa.
- Aprovechar las sesiones y los tiempos de evaluación para orientar la evolución de los alumnos en la consecución de los objetivos y en la formación de su personalidad. (Arnaiz, 1998:19).

Cabe señalar que para la ANUIES además de las características del tutor anteriormente descritas, sus funciones deben incluir los siguientes compromisos:

- a) Invertir parte de su tiempo laboral en las actividades relacionadas con la tutoría académica.
- b) Participar en los diversos programas de capacitación que la institución promueva, atendiendo a su formación, experiencia y trayectoria académica.
- c) Elaborar su plan de trabajo tutorial, considerando los tiempos específicos que dedicará a esta función docente.
- d) Sistematizar y llevar un registro de los alumnos a los que se da tutoría.
- e) Participar en los mecanismos institucionales que se establezcan para evaluar la actividad tutorial.
- f) Participar en eventos académicos diversos relacionados con el programa de tutorías institucionales (ANUIES, 2000).

2.3.3 El tutor universitario y los recursos digitales

Siendo el tutor un experto en los procesos de acompañamiento, será él quien decida que recursos digitales considera apropiado utilizar para lograr su fin específico.

La incorporación de los recursos digitales promueven en el tutor la necesidad de analizar planteamientos comunicativos considerados hasta el momento como admisibles e inamovibles en el acompañamiento tutorial; ya que en los entornos digitales pueden plantearse nuevos parámetros que no se usaban en la tutoría presencia; lo anterior puede incluso replantear las funciones y figura del tutor.

Por su parte, las funciones deseables y características del tutor en los nuevos entornos de apoyo y con el uso de recursos digitales, requieren del desarrollo de

habilidades básicas en el tutor que suponen un cambio con respecto al acompañamiento presencial.

En ese sentido, Martínez (2004), determina como una función principal del tutor el denominado *feed-back* y el manejo de las relaciones entre personas; por otro lado García y Luque (2008), hablan de las nuevas competencias del tutor que pueden dividirse en tres áreas: como experto en su área del conocimiento, como orientador del aprendizaje y como tutor en un entorno digital; en ésta última área, se pretende que el tutor maneje las herramientas de comunicación y programas informáticos, que gestione los recursos y herramientas en un entorno digital y desde luego que use las TIC aplicadas a la formación (Fernández, 2011:46).

Lo anterior con el fin de que pese a la utilización de recursos digitales, la tutoría debe mantenerse en un contacto próximo y personalizado con el tutorandos, procurando asistirle durante todo el proceso de su aprendizaje en su formación universitaria (García Aretio, 1999: 233).

Con base en lo expuesto en este capítulo, puede entenderse entonces la función del tutor como un acompañante, dicho acompañamiento tiene sus orígenes en una modalidad únicamente presencial, sin embargo con el apoyo de los recursos digitales, dicha práctica bien puede realizarse a distancia, para brindar la atención necesaria al tutorando, que dicho sea de paso cuenta con un perfil cultural, tecnológico y educativo, distinto al de otros tiempos, debido a lo anterior, los nuevos planteamientos implican que el tutor debe contar con los recursos y soportes tecnológicos necesarios para atender a ese nuevo tutorado.

En el siguiente apartado, se describen los recursos digitales que han sido utilizados algunos para el trabajo tutorial y otros en el ámbito educativo, donde factores como el tiempo, espacio y la transferencia de información no son ya una limitante, sino más bien delinean un perfil de acompañamiento tutorial abierto, como una herramienta que al mismo tiempo fomenta y facilita la interacción entre el tutor y el tutorando.

CAPÍTULO III TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN EDUCACIÓN

3.1 Introducción

Como se ha descrito en los capítulos anteriores, la tutoría es considerada como una estrategia que busca fomentar la autonomía en el aprendizaje de los tutorandos, en este sentido, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se consideran como recursos factibles para conseguir dichos fines; su uso, así como su vertiginosa incorporación ya sea en el ámbito personal, laboral o educativo, han modificado nuestras formas de interacción, mediación y comunicación, al permitir nuevos medios para establecer relaciones, conocer, compartir información y generar formas diversas de acercarnos al mundo.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en Educación (TICE), están promoviendo el desarrollo de nuevas prácticas sean estas entre profesores, tutores, estudiantes, tutorandos o autoridades. Es por ello que este capítulo, tiene dos pretensiones; primero busca enunciar de manera general algunas problemáticas que se presentan en cuanto al acceso a los recursos tecnológicos, ya que representan una limitación en las oportunidades educativas, ya sea en cuanto a infraestructura o en cuanto a la capacidad de usar de forma consciente dichos recursos.

En segundo lugar, describir aquellos recursos que de alguna forma han penetrado en el ámbito educativo, estableciendo las diferencias entre su acceso y proporcionando así ideas generales para su uso e incorporación específicamente en los procesos de acompañamiento tutorial.

3.2 Internet

Con la incursión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en la Educación, los escenarios educativos tradicionales, así como las prácticas y actividades que los complementan, están siendo obligados a transformar sus planteamientos, acciones y sus escenarios educativos.

En ese sentido, Coll (2005:5), menciona que la incorporación de las TIC puede llegar a modificar algunos parámetros esenciales de las prácticas de educación formal y de los procesos de enseñanza y aprendizaje que se promueven mediante este tipo de prácticas.

Es por ello que la tutoría universitaria se vislumbra como una de las prácticas con tendencia a modificar el escenario mediante el cual el tutor lleva a cabo su práctica; trasladando la atención de un espacio totalmente presencial a un entorno apoyado por recursos tecnológicos.

Ahora bien, Internet es una palabra que en los últimos años nos acompaña como parte de la cotidianidad; en un breve recorrido por su fundamento, podemos encontrar que, son las necesidades de comunicación dentro de la milicia las que promovieron las primeras semillas de Internet; para los años sesenta se desarrolla un sistema de transferencia de datos de un ordenador a otro; ya para los años noventa, se estableció como negocio el primer proveedor de servicios; en 1991 se introdujeron técnicas de búsqueda de palabras... y ve la luz la World Wide Web (WWW), con el desarrollo de los hipertextos; poco después se desarrolla un navegador que permitía introducir gráficos en las páginas web. Para mitad de la década ya había varias compañías que ofrecían acceso comercial (Duggleby, 2001:38-40).

Algunos autores definen a Internet con base en su potencial uso en la educación, mientras que otros lo hacen con base en la convergencia tecnológica⁵ que implica.

Para Crovi (2006:112) Internet es un medio de comunicación que además tiene la capacidad de combinar dos funciones básicas: ser un canal de distribución para los medios tradicionales (a veces generalistas) y proporcionar un espacio de expresión para emisores emergentes de diversa índole (temático o de otro orden).

Lo anterior tiene que ver con el uso que se le da al Internet, este puede ser como un medio de distribución sobre información de medios tradicionales, es decir, radio y televisión por mencionar algunos, o como un espacio de apertura a expresiones con temáticas diversas y opiniones diferentes.

En el marco de la incorporación en la educación, Internet desarrolla potencialidades en cuanto a su uso; ya que facilita el acceso a recursos y servicios educativos, con independencia del lugar en que éstos se encuentran físicamente ubicados, estimula la colaboración entre agentes educativos y aprendices que permite el establecimiento de intercambios remotos (Coll, 2005: 4).

En la práctica tutorial facilita el establecimiento de comunicaciones entre tutores y tutorandos promoviendo no solo la respuesta a dudas sobre temas específicos, sino también el reconocimiento de las causas que dificultan en aprendizaje.

Internet es entonces la unión de millones de que al mismo tiempo reúne y distribuye información; sobre la incorporación y uso del Internet en la educación y en la relación tutor-tutorando; como menciona García Aretio (1999), comenta que puede favorecer la vida universitaria en varios sentidos, primero en la administración, como un nivel de gestión de la información y luego en la mejora de la comunicación entre tutorandos, tutores y desde luego entre tutorandos.

⁵ Se entiende por convergencia tecnológica la fusión en red de la informática, las telecomunicaciones e industrias culturales o del audiovisual. Véase Crovi, D. (2006). Educar en la era de las redes. Una mirada desde la comunicación. México: UNAM.

Lo anterior, cobra relevancia al identificarse en algunos estudios (Crovi y Girardo, 2000) que es en el ámbito escolar donde muchos cibernautas toman contacto por primera vez con Internet y con la informática en general. Esto los lleva a posteriormente buscar más información y a capacitarse en el manejo del software y las computadoras personales (Crovi, 2006: 102).

Cabe señalar que en cuanto al acceso a Internet los tutores en la UPN, cuentan en un amplio porcentaje con computadoras proporcionadas por la universidad, así como acceso a Internet, del cual, realizan un uso cotidiano para sus actividades académicas de información, comunicación y personales.

La mayoría de los académicos, 94.6%, reportan tener más de cinco años haciendo uso de la computadora, lo cual coincide con los datos sobre del acceso a los equipos de cómputo e internet (Garay, 2010: 61).

Por otro lado, los tutores han mencionado el uso del correo electrónico como forma de comunicación cotidiana entre ellos y sus tutorandos, en el siguiente capítulo se detallará la información al respecto.

Las ventajas que ofrece Internet son diversas: espacio casi ilimitado para almacenar datos, mayor volumen de información disponible, permanencia discrecional de la información para la consulta de los usuarios, integración con los receptores, posibilidad de contextualizar los acontecimientos, mensajes masivos, grupales o personificados; información original, tanto noticiosa como de opinión (Crovi, 2006: 118).

En este estudio, se retoma la postura de Crovi (2006), respecto del Internet como un nuevo medio de comunicación suficientemente revolucionario para llevarnos a pensar, desde otro lugar, los papeles que juegan los actores del proceso

educativo, así como los conocimientos y destrezas que se generan en este tipo de procesos.

Si a lo anterior se suma como práctica paulatina pero permanente la evaluación al uso educativo del Internet, se dará apertura al enriquecimiento de propuestas futuras en cuanto a su incorporación y uso en el ámbito educativo y más específicamente en el ámbito tutorial.

Sin embargo, dichas bondades abordadas sobre el uso del Internet en la educación también han abierto brechas, no solo en el ámbito educativo, sino también en el social, económico y cultural de las personas, instituciones y/o países; el siguiente subtema da cuenta de ello.

3.2.1 Brecha digital y brecha cognitiva

Resulta indispensable antes de hablar de las brechas con respecto al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), ubicar brevemente dos concepciones centrales sin las cuales dichos conceptos por si mismos no tendrían razón de ser; la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento.

Se puede ubicar en los años 70's el nacimiento de la sociedad de la información, entendida como una colectividad caracterizada por un modo de ser comunicacional que atraviesa todas las actividades: industria, entretenimiento, educación, organización, servicios, comercio, etc. (Crovi, 2006: 18).

Dicha caracterización permea los ámbitos en los que se desenvuelve la sociedad, dotando de un número incontable de información nunca antes vista que desemboca en la transformación de formas comunicativas, de actuación y acercamiento a medios y espacios de actuación.

La sociedad de la Información se halla estrechamente vinculada con el desarrollo, de las TIC, que incluyen la inserción de internet en las comunidades. La eficacia de estas tecnologías modifica la forma en que es posible desarrollar las actividades propias de una sociedad (Córdoba, 2011: 18).

La sociedad de la Información se basa en los progresos tecnológicos con los que una sociedad cuenta. Lo anterior se encuentra directamente relacionado con el acceso que a recursos tecnológicos y digitales tiene la población, acceso a equipo de cómputo, hardware y software, conexión a Internet y los periféricos necesarios para el óptimo uso de los recursos.

Por otro lado, la sociedad del conocimiento, puede constituirse a partir del cumplimiento o de la creación de condiciones favorables para el desarrollo de proyectos sociales, entre ellos la educación (Garay, 2010: 22).

En otras palabras, dichas condiciones favorables tienen que ver con la capacidad para identificar, producir, tratar, transformar, difundir y utilizar la información con vistas a crear y aplicar los conocimientos necesarios para el desarrollo humano (UNESCO, 2005:29).

La sociedad del conocimiento en ese sentido implica, de acuerdo con Crovi (2006), desarrollar capacidades tecnológicas innovadoras: crear, cambiar, modificar, actualizar procesos y no limitarse a contar el acceso a los recursos tecnológicos.

Para este momento, puede entenderse el acceso a la sociedad de la información como el equipamiento de recursos tecnológicos que permite nuevas formas de producción y búsqueda de información, siendo entonces la sociedad del conocimiento aquella transición que busca que el usuario sepa hacer con dichos recursos; es decir ya no la mera búsqueda de información, sino la transformación

de la misma para generar conocimiento, sea este para uso colectivo o desde la individualidad.

Sin embargo, existen desafíos que presenta la construcción de estas sociedades y uno de ellos es la brecha digital; que puede ser entendida de diversas maneras, pero básicamente está relacionada con el acceso a las TIC, específicamente a la computadora y la Internet.

Éste término comienza a aparecer en la década de los noventa haciendo referencia a los ciudadanos con posibilidad y sin posibilidad de contar con acceso a las TIC. De acuerdo con Trejo (2001), brecha digital significa que una parte de la humanidad, la afortunada y conectada, dispondrá de más información de la que nunca tuvo generación alguna, mientras las mayorías, menos afortunadas, padecerán la marginación informática.

A su vez, Cabero (2002: 17), conceptualiza la brecha digital como la diferenciación producida entre aquellas personas, instituciones, sociedades o países, que pueden acceder a Internet, y aquellas que no pueden hacerlo

La brecha digital entonces, podemos definirla desde términos de desigualdad de posibilidades existentes para acceder a la información, al conocimiento y por ende a la educación con apoyo de las TIC.

Tal y como Garay (2010) menciona, el problema de la brecha digital no se queda en el asunto del acceso a las TIC, sino que implica una exclusión de sujetos respecto de ciertas prácticas en su uso.

Es decir, contar con acceso a la información, no significa para nada tener conocimiento, ni superar las dificultades y diferencias culturales existentes y, menos aún, desarrollar pautas y propuestas de acción (Cabero, 2001: 64).

La lucha en la brecha digital pone el acento en la infraestructura técnica, concediendo poca atención al resto de aspectos vitales de este tipo de sistema (Crovi: 2006: 74); dicho de otra manera, adquirir programas y equipos informáticos no genera cambios ni modifica prácticas incluyendo las tutoriales.

Es importante señalar que esta brecha digital da apertura a una brecha que preocupa aún más, la llamada brecha cognitiva que implica en sí misma no sólo el acceso a recursos digitales o tecnológicos sino al uso adecuado y consciente de ellos.

La brecha cognitiva tiene que ver con la capacidad del usuario no sólo para el manejo de recursos digitales (uso de la computadora e internet), sino para usar dicha información, tratarla, transformarla y convertirla en conocimiento.

Con base en el Informe Mundial que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) presenta en 2005, se expone la preocupación por la creciente brecha cognitiva que representa el verdadero desafío planteado a la edificación de las sociedades del conocimiento... esta brecha se basa en la dinámica propia de disparidades en materia de conocimientos (UNESCO; 2005: 23).

La brecha cognitiva se enmarca en la utilización básica de los recursos digitales a los que se tiene acceso, sin un claro beneficio de sus aplicaciones para la generación de conocimiento.

Tanto la brecha digital como la cognitiva, impactan en el contexto educativo, si bien la primera se ve disminuida ante las acciones de equipamiento técnico que la universidad puede realizar, no garantiza que la brecha cognitiva se elimine; es decir, aminorar la primera brecha no asegura la transformación en las prácticas tutoriales habituales.

3.3 Recursos digitales y la comunicación

La implementación progresiva de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la educación, abarca no sólo los aspectos de gestión/administración, sino que paulatinamente se aplican a los procesos de investigación y docencia en los que la comunicación con el alumnado adquiere otra faceta (Rodríguez, 2004:26).

La incorporación de recursos digitales en la práctica educativa cobra relevancia, ya que trae consigo diversas formas de interacción, comunicación y desarrollo de actividades entre los principales actores del proceso tutorial.

A partir de las TIC, es necesario repensar los modelos comunicativos tomando en cuenta las condiciones en que se establecen las relaciones mediadas por esas tecnologías (Crovi, 2006: 22).

Dichas relaciones mediadas por tecnologías impactan en los procesos tutoriales donde se ha dado paso a la comunicación en tiempo real (sincrónica), y la comunicación diferida (asincrónica); el uso del correo electrónico, los foros, los chats, las videoconferencias, entre otros dan cuenta de ello.

Las herramientas de comunicación mediadas por recursos digitales se pueden identificar en dos formas; herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas.

Las sincrónicas son aquellas que permiten comunicarse en tiempo real y requieren que los participantes estén conectados en el mismo momento en el que se realiza este proceso. Las herramientas asincrónicas son aquellas que no permiten realizar una comunicación en tiempo real, es decir, los participantes no están conectados para realizar la comunicación en el mismo espacio de tiempo (Fernández, 2011: 48-49).

Las interacciones en una actividad tutorial presencial, implican la necesidad de hacer uso de los espacios, como aulas, laboratorios, bibliotecas; por mencionar algunas; sin embargo en una tutoría mediada por recursos digitales, las necesidades en cuanto a los recursos para la comunicación se modifican ya que un tutor puede ejercer su práctica tutorial desde una computadora dirigiéndose a uno o varios tutorandos ya sea de forma síncrona o asíncrona; lo que involucra ahora requerimientos como software y hardware, así como la conexión a Internet.

Ahora bien, siguiendo a García Aretio, (1999: 181); entre las ventajas del uso de recursos digitales en la tutoría universitaria, se encuentran: el establecimiento de comunicación sin limitaciones temporales, la creación de pautas de ritmo de acompañamiento individualizado, la interactividad entre alumno y sistema, y rentabilizar el sistema informático y de comunicación.

Con el uso de recursos digitales, la comunicación y la educación se articulan de una manera inseparable debido a las características que definen esta modalidad formativa.

Este proceso comunicativo se caracteriza porque debe ser mediado, es decir, no se realiza una comunicación directa “cara a cara” sino que la comunicación entre los participantes se realiza a través de medios telemáticos y herramientas de comunicación (Fernández, 2011:47).

Por tal motivo, en las nuevas vías de comunicación, la palabra hablada deja paso a la palabra escrita; lo que implica modificaciones en los procesos comunicativos, en distintos niveles y espacios, y responde a diversos intereses y fines de los sujetos; entre ellos, por supuesto el educativo (Garay, 2010: 23).

Los procesos de comunicación e interacción entre el tutor y el tutorando pueden diversificarse generando un mayor impacto, cercanía en el acompañamiento y diversidad de formas de atención tutorial. Dicha diversificación puede verse

reflejada en la incorporación de procesos de comunicación distintos entre el tutor y el tutorando, algunos ejemplos puntuales se ofrecerán en el apartado sobre uso de recursos digitales.

3.4 Acceso a recursos digitales

A pesar de haber grandes diferencias en el acceso a estas nuevas tecnologías entre las naciones y entre los individuos, todos los países tienen al menos una franja social que las ha integrado a sus actividades (Crovi, 2006: 18).

Como se mencionó en el capítulo anterior, la tutoría universitaria ha incorporado los recursos digitales en su práctica; para ello, el primer paso de las Instituciones de Educación Superior es poner al alcance del tutor las tecnologías de información y comunicación necesarias para su uso.

De acuerdo con Cobo, existen tres niveles fundamentales de la sociedad del conocimiento, el acceso, el uso y la apropiación⁶; al respecto del acceso, este nivel incluye el hecho de contar con computadoras y otras tecnologías de información, como el acceso y conexión a Internet u otro tipo de redes. De los tres ejes éste es el más relacionado con las tecnologías y el menos vinculado con el factor social (Cobo, 2007: 21).

En cuanto al acceso, autores como Moreno (2001), le denominan accesibilidad, dividiéndola en dos grandes rubros; la accesibilidad para las personas y la accesibilidad institucional.

⁶ El uso se describe en el siguiente apartado ya que es indispensable para el desarrollo de esta investigación; no así la apropiación que Cobo, define como el uso avanzado de las tecnologías que tiene que ver con la apropiación cuya característica es que los usuarios sean capaces de incorporar nuevas formas de utilizar la información, creando y compartiendo el conocimiento (Cobo, 2007: 23).

La accesibilidad para las personas, se refiere a las posibilidades técnicas, económicas y culturales de los usuarios para acceder tanto al recurso digital como a la utilización del mismo. La accesibilidad institucional tiene que ver con las posibilidades económicas, de cultura organizacional y capacidad de incorporación de las tecnologías a sus prácticas educativas institucionalmente (Moreno, 2001: 110-111).

En cuanto a la accesibilidad en las instituciones, el acceso va mucho más allá del equipamiento de computadoras o de contar con conexión a Internet, tiene que ver también con la actualización de hardware y software, el mantenimiento y la actualización, no sólo de los programas sino también de todos los dispositivos tecnológicos periféricos que tienen que ver con las formas de organización en distintos planos, sin olvidar el requerimiento de recurso humano para su utilización.

Por otro lado, el concepto de acceso, vincula la existencia de la infraestructura tecnológica que garantice que todos los docentes cuenten con los recursos tecnológicos (computadores) y de redes informáticas (internet), con la finalidad de emplearlos para sus labores académicas, de docencia y de investigación; así como la adquisición de tecnología relacionada con los programas o software necesarios que los docentes requieren al tomar cursos de capacitación y actualización (Córdova, 2011: 80).

Ampliar el acceso a los recursos digitales, implica dar los primeros pasos para generar condiciones adecuadas dentro de la Universidad, con el propósito de diversificar, complementar y guiar las prácticas tutoriales.

3.5 Uso de recursos digitales

En el apartado anterior, se mencionaron tres niveles necesarios para el tránsito hacia la sociedad del conocimiento, describiéndose el acceso; toca el turno del segundo nivel que desarrolla Cobo (2008), el uso.

Dicho nivel implica enfrentar resistencias de aquellos usuarios que se educaron en un entorno analógico o, por ejemplo, no contar con los incentivos necesarios para motivar a los potenciales usuarios de estas herramientas.

Ignacio Siles González, en su artículo Sobre el uso de las tecnologías en la sociedad proporciona tres perspectivas teóricas para el estudio de las tecnologías de comunicación, señala que la noción de “uso” admite evidentemente una variedad de interpretaciones, por lo que urge fijar su significado. Retomando a Breton y Proulx (2002), Siles define el uso diferenciándolo del término “utilización” (Garay, 2010:25).

El concepto de “utilización” ha servido como axioma a una tradición de investigación conocida como Human-Computer-Interaction [interacción-humano-computadora], que reúne trabajos de ergonomía, ciencias cognitivas, psicología, diseño de interfaces y educación, entre otros. La utilización se produce en el momento mismo en que el usuario interactúa con la tecnología, y el objetivo primordial de investigación de esta perspectiva es identificar las tendencias de comportamiento del usuario ante esta interacción (Siles, 2010: 26).

Por otra parte, el término “uso” remite a un contexto de análisis más amplio donde el usuario de la tecnología es portador de una historia personal y social a la hora de usar cualquier técnica.

Para fines de esta investigación, el uso se refiere a la implementación intencionada por parte del tutor de recursos digitales, principalmente el correo

electrónico en su práctica tutorial; a continuación se describen algunos recursos digitales mayormente utilizados por los tutores de la UPN, Ajusco como apoyo en su práctica tutorial.

3.5.1 Correo electrónico

Como se mencionó anteriormente, el Internet, da soporte a múltiples recursos digitales, uno de ellos es el correo electrónico que de acuerdo con Yus (2010) permite:

Que las personas, con independencia de dónde estén ubicadas, puedan comunicarse entre sí, de forma regular e instantánea, y con un bajo coste, para hacer publicidad y venta de diferentes productos... estos dos usos evolucionarán...esta herramienta mejoraría como forma de enseñanza que reduciría la responsabilidad del profesor en el nivel final de sus alumnos y una comunicación más fluida entre ambas partes (Yus, 2010: 244-245).

Yus (2012), permite ubicarnos en dos formas de utilidad del correo electrónico, la primera tiene que ver con la publicidad y ventas de productos que sin duda han abierto un nuevo espacio en el mercado internacional y una segunda utilidad, centrada en el ámbito educativo donde se fomenta un nuevo modelo de actividad en el profesor y una forma de interacción diferenciada entre el alumno, que bien puede ser el tutorando y el profesor-tutor.

El modelo que subyace es la comunicación bidireccional, con una persona emitiendo un mensaje y uno o varios receptores. Se trata de un tipo de comunicación asíncrona (González, 2005: 120); es decir, la comunicación entre el tutor y el tutorando no se produce en el mismo instante, es diferida y se completa en el momento mismo de la visualización del mensaje y no al momento del envío.

El uso del correo electrónico en la práctica tutorial no se limita al envío y recepción de mensajes, entre tutor y tutorando y viceversa, para establecer horarios de atención o la cancelación y creación de citas posteriores, puede además utilizarse para la solución a dudas sobre contenidos de alguna asignatura o tareas específicas, así mismo puede cumplir una función de motivación y seguimiento.

En ese sentido, las recomendaciones que hace Fernández sobre el uso eficiente del correo electrónico, cobran relevancia:

- Primar la claridad y la precisión en las respuestas con el objetivo de que no se genere una sucesión de dudas y respuestas.
- Escribir/responder con empatía, respeto, cierto grado de simpatía y paciencia.
- Su uso debe ser reflexivo antes de enviar mensajes, positivo en las cuestiones planteadas y ajustado con las emociones innecesarias (Fernández, 2011: 64-65).

El correo electrónico nos permite tener una comunicación asincrónica con el estudiante, pero una asincronía que casi es inmediata si las dos personas están conectadas a la red, independientemente de situaciones espacio-temporales, y con posibilidades de comunicación personal y grupal (González, 2005: 72).

En consecuencia, podemos afirmar que este medio tecnológico es muy útil para resolver dudas y responder de manera rápida a las cuestiones planteadas por los alumnos (García Aretio, 1999: 232).

En cuanto a la potencialidad del correo electrónico en la relación entre tutores y tutorandos, la utilización del correo se plantea como idónea en dos niveles. Por un lado está la propia utilidad de servir del correo o de canal de comunicación personal y habitual entre el tutor y sus tutores haciendo que ésta sea más individual, flexible, rápida e informal. Permite, por ejemplo, el intercambio de

opiniones y puntos de vista sobre los contenidos de la asignatura, comentarios referentes al desarrollo del curso y al trabajo de los alumnos, el planteamiento y resolución de dudas, modificaciones “sobre la marcha” de algunos aspectos de la programación inicial del curso, etc.

El segundo nivel es el de la comunicación entre tutor y los alumnos...(hay que tomar en cuenta) que no todos los alumnos pueden asistir a las tutorías, el correo electrónico aparece como una herramienta perfectamente válida dentro de la acción tutelar del tutor en la comunicación entre ambos (tutor y alumno), en el planteamiento y en la respuesta de dudas, en los comentarios y en las sugerencias para el estudio, en la convocatoria de sesiones de tutoría especiales, en la comunicación de noticias de interés a todos sus alumnos, etc. (García Aretio, 1999: 195).

De acuerdo con Garay (2006: 96); a través del correo electrónico la relación entre el tutor y el alumno podría encontrar ventaja en los propósitos antes expuestos, con la posibilidad de estar en contacto diario e incluso hasta un par de veces por día.

Como se ha descrito, en el marco del proceso formativo, las potencialidades del correo electrónico en la relación tutorial varían con base en la intención que tanto el tutor como el tutorando imprimen respecto a su uso; siendo los más comunes el la actuación docente, como instrumento de seguimiento y control, como herramienta de comunicación, entre otros, simultanea o sucesivamente.

Cabe señalar la existencia de múltiples espacios en red (públicos, privados e institucionales) que permitan la obtención de una cuenta de correo electrónico, misma que en nuestros días se ha vuelto primordial para establecer vínculos comunicativos, ya sea entre personas o instituciones.

Un claro ejemplo de ello, son las cuentas de correo electrónico institucional, que son generadas desde los servicios de informática de las Universidades, que al ser espacios privados, priorizan la comunicación y el manejo de información entre los miembros, omitiendo cualquier enlace comercial.

3.5.2 Blogs

Un blog es una página web que consiste en una serie de entradas hechas por un autor o un bloguero. Las entradas están organizadas cronológicamente en sentido inverso (la última aparece en primer lugar) según fecha y hora, de forma parecida a un foro de debate. Normalmente las entradas consisten en el texto de la entrada, un título y una marca de hora/fecha de publicación.

Sólo las entradas más recientes aparecen en la página principal del blog mientras que las entradas más antiguas suelen recopilarse en un archivo para su acceso más adelante (Vuorinen, 2005, citado en Yus, 2010:120).

Son espacios de escritura en internet. En sus inicios eran diarios personales, en algunos casos ciertamente informales, pero que se convirtieron en todo tipo de recopilaciones de temáticas y procedencias muy variadas.

A partir de software o webs específicas, un docente o un estudiante sin conocimientos técnicos pueden crear y mantener una bitácora que recoja ideas, opiniones, reflexiones, hallazgos, experiencias, etc. De la que se benefician los lectores (Bautista, 2008:148).

El uso del blog puede girar en torno a las intenciones del tutor frente a los aprendizajes de los tutorandos, en la comunicación entre ellos, la invitación o motivación.

Como fuentes de interacción y construcción de vínculos grupales; un blog puede funcionar como una bitácora en el proceso tutorial creada por el tutor o el propio tutorando, como un espacio para describir preguntas o registrar enlaces hacia recursos relevantes que permitan al tutor reconocer al tutorando en una dimensión distinta a la académica.

3.5.3 Redes sociales

En los últimos años se han desarrollado portales o sitios de Internet centrados en el desarrollo de contenidos creados por usuarios para amigos o conocidos, en la interactividad con los demás, y en una nueva visión de lo que es la Red y su utilidad social (Yus, 2010: 138).

Dichos portales prestan sus servicios y son muy atractivos, ya que permiten mediante la web que sus usuarios puedan relacionarse, lo anterior compartiendo información (sea o no personal) que les permite mantenerse en contacto sin necesidad de la cercanía física.

Estas aplicaciones son la nueva forma en la que se representa nuestra red social, pero también son el modo en el que se construye nuestra identidad *on-line* y el cauce mediante el que se agrega y comparte nuestra actividad en la red (Orihuela, 2008: 58).

Existen algunas tipologías en cuanto a redes sociales se refiere, entre ellas se encuentran las llamadas redes egocéntricas, plataformas para redes masivas de amigos basadas en los perfiles inter-conectados; redes comunitarias, cuyos miembros poseen vínculos muy fuertes basados en la nación, la religión, la clase social, la raza, la orientación sexual, etc.

Las redes oportunistas, cuyos miembros entran a formar parte de ellas por motivos racionales, como, por ejemplo, razones profesionales; redes pasión-céntricas, que

reúnen a personas que comparten pasión por un tema, afición o hobby, también llamadas comunidades de interés y redes para compartir, centradas sobre todo en los contenidos que en ellas cuelgan los usuarios (Yus, 2010: 141-142).

Pueden identificarse tres tipos de redes sociales con base en los propósitos que las identifican; las redes de propósito general o de masas megacomunidades (por ejemplo, Facebook, MySpace, Twitter). Las redes abiertas para compartir archivos sean en formato videoclip, presentación, fotografías, (por ejemplo, YouTube, SlideShare, Snips, Flirck,..).

Así como las redes temáticas o microcomunidades con un interés específico (por ejemplo, Ning, Elgg, Google Groups); los tres tipos de redes, empleadas por los tutores podrían favorecer los vínculos comunicativos entre tutores y tutorandos.

La incorporación de las redes sociales en la práctica tutorial puede utilizarse en dos dimensiones:

La primera como un instrumento de comunicación mediante la construcción paulatina de una relación de confianza y acompañamiento entre el tutor y sus tutorandos, debido a las bondades sincrónicas con las que cuentan y a la flexibilidad comunicativa que representan desde entornos menos formales.

Generando actividades grupales donde pueda utilizarse no sólo el texto escrito, sino también promover la reflexión sobre imágenes, audios o videos que de acuerdo con las intenciones del tutor puedan genera textos cortos que requieran de una reflexión y de que paulatinamente puedan saltar a otros espacios convirtiéndose en textos académicos.

La segunda dimensión de uso de las redes sociales en la práctica tutorial puede hacer eficiente la relación tutor-tutorando en términos administrativos, utilizando

este recurso como un tablón de anuncios, de recordatorios o de invitaciones a actividades académicas.

3.5.4 Wiki

Consiste en una herramienta que permite la creación de contenidos de forma colaborativa (Fernández, 2011: 50).

Una wiki es una web a la que cualquier visitante o lector puede contribuir y ayudar a desarrollar. Es un documento digital abierto y de elaboración conjunta. El grupo de creadores de un wiki no es cerrado o estático ni requiere una pertenencia formal, sino únicamente la contribución útil en el desarrollo de los contenidos.

Por definición un wiki es un trabajo inacabado, ya que cualquiera lo puede editar en cualquier lugar sin que sea de nadie. El caos aparente se traduce en un orden productivo, ya que los creadores siguen una temática concreta, aún con variaciones y ramificaciones.

Por ello un wiki es una herramienta adecuada para el aprendizaje colaborativo que puede tener un uso didáctico variado a nivel grupal, tanto en un aula como en todo un centro o facultad (Bautista, 2008:149).

Los wiki pueden ser abiertos por el tutor para un grupo limitado de tutorandos que mediante el trabajo colaborativo puedan construir conceptos o desarrollar resúmenes a partir de apuntes tomados de una clase.

Lo anterior, implica la atención del tutor en el desarrollo de la actividad así como un objetivo definido por el tutor quien podrá rastrear la participación de cada tutorando a fin de observar su evolución individual y sus niveles de participación, identificando cualquier cambio realizado por el tutorando al documento (sea a nivel

ortográfico, de contenido, imágenes, etc.) lo que le permite contar con una radiografía completa del proceso de composición y conclusión del proyecto.

3.5.5 Foro

Es una herramienta de comunicación a través de la cual los usuarios pueden publicar mensajes en cualquier momento, quedando éstos reflejados de manera visible para que puedan ser consultados, leídos y debatidos en un momento posterior (Fernández, 2011: 50).

Siguiendo a Pérez Sabater (2007), entre los rasgos principales del foro tenemos: a) los participantes comparten un mismo tema y muestran opiniones sólo sobre éste; b) su naturaleza es asincrónica, aunque la creciente velocidad del envío y la recepción de los mensajes puede dar la impresión de cierta sincronía; c) forman una comunidad cerrada que a menudo exige una suscripción; y d) con frecuencia, hay un moderador que asegura el buen comportamiento y la etiqueta dentro del foro (Yus, 2010: 246).

Este recurso se utiliza cuando se requiere debatir o discutir alguna idea; conviene dejar clara su finalidad e intervenir correctamente en las comunicaciones que se generen, moderar, reconducir debates, etc. Incluso cerrar el foro cuando haya cumplido su función (Fernández, 2011: 66).

El foro puede ser utilizado en procesos tutoriales para: Fomentar la socialización entre los asistentes, promover la argumentación sobre un tema, suscitar la tolerancia y respeto frente a opiniones distintas, formular preguntas a modo de tutoría colectiva, como vía informativa entre tutor y tutorandos e incluso como un sistema de evaluación de los estudiantes.

Como se ha descrito a lo largo de este capítulo, es múltiple la variedad de los recursos digitales así como las herramientas que pueden utilizarse tanto en el

ámbito educativo como en la relación entre el tutor y el tutorando; es la intención de uso de los recursos digitales lo que permite generar nuevos entornos de acompañamiento tutorial en la trayectoria académica de los tutorandos con apoyo de alguno de los recursos tecnológicos descritos, implica una decisión tecnológica; misma que incidirá en alguna medida en el cambio de las prácticas cotidianas y a su vez fomenten la transformación colectiva de la realidad.

En el siguiente capítulo, se describen los recursos digitales que los tutores de la UPN, Ajusco utilizan en su práctica tutorial; dicha información se obtuvo con base en dos instrumentos de recogida de datos; el primero de ellos fue el cuestionario, con base en sus respuestas del mismo se realizó una entrevista semiestructurada.

Lo anterior sin perder de vista la perspectiva e intención con la que recurren a dichos recursos digitales, es decir, como vínculo de comunicación, gestión de la información o medio para fomentar el aprendizaje.

CAPÍTULO IV RESULTADOS DEL ESTUDIO

El presente estudio, se realizó en dos fases, la primera de ellas utilizando como técnica de recogida de datos el cuestionario, mismo que se aplicó a los profesores tutores de la UPN, Unidad Ajusco; y la segunda mediante una entrevista semiestructurada.

Es por ello que en este capítulo, se da cuenta de los resultados que las técnicas de recogida de datos permitió evidenciar respecto al acceso y uso que de los recursos digitales realizan los tutores.

Realizando descripciones que provienen de los instrumentos aplicados, buscando interpretar y contextualizar el entorno mismo de donde proceden; a continuación se describe el tipo de estudio, los sujetos que son el foco de atención de la investigación, así como el escenario y los resultados generales de la misma.

4.1 Tipo de estudio

Esta investigación se realizó mediante el enfoque cualitativo y es un diagnóstico de tipo descriptivo-exploratorio. De acuerdo con Sanz (1997:3) un diagnóstico es el conjunto de signos que permiten reconocer y determinar el carácter de una situación dada, así como explicar sus causas y formular estrategias de acción.

Debido a lo anterior, se entiende por diagnóstico todo proceso que permite detallar las características de los actores sociales respecto de un tema específico así como los problemas o situaciones que se relacionan para llegar a la toma de decisiones de intervención.

Para este caso, la investigación no se realizó con base en alguna problemática, sino más bien busca indagar sobre un tema de interés que se desarrolla en torno a un grupo de tutores en la UPN, Ajusco y los recursos tecnológicos que utilizan dentro de las actividades tutoriales que desarrollan.

Este enfoque cualitativo, se agrupó en dos niveles de investigación, el exploratorio y el descriptivo. El primero de ellos, tiene como propósito identificar una perspectiva general del tema de interés.

Los estudios exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, generalmente determinan tendencias, identifican áreas, ambientes, contextos y situaciones de estudio, relaciones potenciales entre variables (Hernández, 2006:102). En otras palabras, los estudios exploratorios pueden establecer líneas de investigación posteriores sobre estudios más rigurosos y elaborados.

Por otro lado, el nivel descriptivo, busca especificar las propiedades importantes de los grupos, personas o fenómenos a investigar.

En este tipo de estudios, se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga; el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá y sobre qué o quienes se recolectarán los datos (Hernández, 2006:103).

4.1.1 Sujetos

Las prácticas tutoriales para efectos de esta investigación, se entienden como el acompañamiento a los estudiantes universitarios durante su trayecto académico, lo que pone de manifiesto a dos tipos de actores en este proceso, el tutor y el tutorando.

En este trabajo, el foco de atención, fueron los tutores, lo anterior, debido a que son ellos quienes dan la pauta para el tipo de atención (espacio-tiempo) en la relación que se establece entre los actores de este proceso y la implementación de recursos digitales (correo electrónico) en sus prácticas.

Este estudio recuperó un muestreo cualitativo (no probabilístico), entendiendo este como el grupo de personas sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin

que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Hernández, 2006:563).

La muestra orientada a la investigación cualitativa de tipo homogénea (Hernández, 2006), identificó a 47 tutores de un total de 247 con los que cuenta la Universidad Pedagógica Nacional.

Al ser de tipo homogéneo al considerar características similares en su práctica; es por ello que se consideró a tutores que desarrollaran activamente su práctica tutorial, es decir que periódicamente informaran sobre sus avances y que sus tutorandos confirmaran dicha versión; además a tutores con al menos un año de experiencia en dicho ámbito sin importar su tipo de contratación, es decir tiempo completo, tiempo parcial, por horas o asignatura; lo anterior considerando que cualquier profesor de la Universidad puede ser tutor (con base en el Procedimiento General de la Tutoría, *ver anexo 2*).

4.1.2 Escenario

Como se ha mencionado, la investigación se llevó a cabo en la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco debido a que, si bien se han llevado a cabo algunos estudios sobre la implementación del Programa de Tutorías (Paz Rubio, 2007) y otros sobre el acceso, uso y apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación (Garay, 2010), no se había contemplado a los tutores como foco de atención.

Lo anterior permitirá proporcionar datos empíricos sobre esta temática y de ser el caso, orientar decisiones futuras en lo referente a las prácticas tutoriales apoyadas con recursos digitales dentro de la Universidad.

Este hecho cobra relevancia a partir de la misión de la Universidad que tiene la finalidad de formar profesionales de la educación en licenciatura y posgrado para atender las necesidades del Sistema Educativo Nacional y de la sociedad

mexicana en general (www.upn.mx); siendo la formación de profesionales de la educación su prioridad, atender los perfiles de los tutores que directamente contribuyen a dicha formación resulta relevante y puede aportar elementos que permitan una nueva visión en las prácticas tutoriales.

4.2 Instrumentos y aplicación

Como ya se ha mencionado, los instrumentos utilizados para la recogida de datos fueron el cuestionario y la entrevista semiestructurada; dichos instrumentos, se aplicaron en dos etapas:

En la primera etapa, con el propósito de identificar las condiciones de acceso a recursos tecnológicos con los que cuentan los tutores, el instrumento que apoyó esta investigación fue el cuestionario, definido como un instrumento de recopilación de datos mediante la formulación escrita de una serie de preguntas que, respondidas por los sujetos permiten estudiar el hecho propuesto en la investigación.

Sirvió para explorar indagar sobre el uso de recursos digitales como apoyo a la práctica tutorial; sumado a lo anterior, permitió identificar temas clave para la realización posterior de la entrevista semiestructurada.

De acuerdo con Ander-Egg (1996), un cuestionario es válido si los datos obtenidos se ajustan a la realidad sin distorsión de los hechos; el propósito de los cuestionarios es obtener información ordenada de la población que se investiga y de las variables que son importantes al estudio que se realiza. En esta investigación se busca identificar a aquellos tutores inscritos en el Programa de Tutorías de la Universidad Pedagógica Nacional que utilizan el correo electrónico como instrumento de comunicación entre ellos y sus tutorandos.

El cuestionario aplicado consta de 26 reactivos (*ver anexo 3*) y se encuentra dividido en cuatro partes, la primera corresponde a los datos generales de

identificación del tutor (reactivo 1 a 6), la segunda corresponde al acceso a una computadora dentro de la universidad (reactivo 7 al 13), en tercer lugar se encuentra la formación que sobre los recursos digitales cuentan (reactivo 14 al 17); mientras que la cuarta se refiere al uso de los recursos digitales en su práctica tutorial (reactivos 18 al 26).

El cuestionario está constituido por cuatro preguntas dicotómicas (si-no), una pregunta abierta, 20 de opción múltiple y 12 de ellas tienen espacio para especificar o añadir información relevante.

Una vez elaborado, el cuestionario se incorporó a un sitio especializado en la divulgación y recopilación de preguntas y respuestas; lo anterior a través de un enlace web que permite la aplicación de cuestionarios en línea; el cuestionario se envió vía correo electrónico a las direcciones electrónicas que el Centro de Atención a Estudiantes (instancia institucional donde se encuentra el Programa de Tutorías) proporcionó; el cuestionario se envió en el mes de abril del semestre 2012-I y se mantuvo abierto hasta el mes de junio, dando oportunidad a que los tutores pudiesen responderlo.

Posteriormente la segunda etapa, se realizó mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada, que de acuerdo con Ruíz Olabuénaga (2003) es una técnica de obtener información, mediante una conversación profesional, contribuye en diagnósticos o tratamientos sociales; por otro lado, Taylor y Bogdan (1981) la conciben como aquellos encuentros reiterados, cara a cara...dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas de los informantes.

Dicha entrevista se aplicó con el objetivo de delinear las pautas de uso que de los recursos tecnológicos hacen los tutores en sus prácticas tutoriales cotidiana, utilizándose además como una estrategia cualitativa que explique las categorías de análisis de este estudio, identificando las opiniones de los tutores respecto del uso de recursos digitales como apoyo en su práctica tutorial.

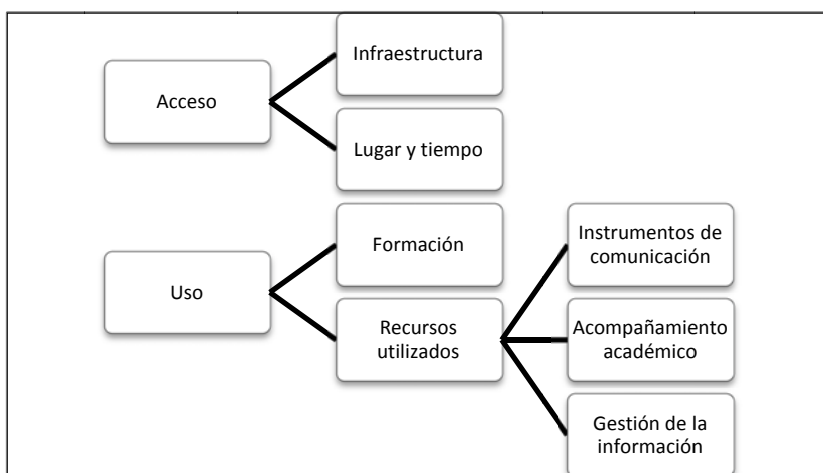
La guía de entrevista se conformó de 16 reactivos de respuestas abiertas (*ver anexo 4*), divididas en tres grandes categorías de estudio, la formación que se enfocaron en la definición de la tutoría, lo anterior buscando como fuente importante lo que entienden los tutores por la práctica que realizan (reactivos 1, 4, 5 y 6), acceso (reactivos 2 y 3) y uso (reactivos 7 al 16).

El criterio para realizar la primera entrevista consistió en identificar al profesor con mayor tiempo en su práctica tutorial y que haya contestado el cuestionario (aplicado en la primera etapa). Los siguientes entrevistados se eligieron con base en la técnica conocida como “bola de nieve”.

En dicha técnica, se identifican participantes clave y se agregan a la muestra, se les pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar datos más amplios, y una vez obtenidos sus datos, también se incluyen (Hernández, 2006:568).

Por lo que, una vez realizada la entrevista, se solicitó al tutor identificar de entre los participantes en la primera fase de investigación un tutor o tutora que consideró podía responder a las preguntas planteadas, de tal manera que las siguientes entrevistas se buscaron de dicha forma.

Los datos recuperados de las entrevistas se concentraron en las categorías de análisis, las cuales se presentan en el esquema 1.



4.3 El Cuestionario

Si bien las el cuestionario busca indagar sobre el acceso y uso de los recursos digitales en la práctica tutorial, resulta importante explorar algunas de las características de los tutores que lo respondieron, por lo que se presenta la descripción de los resultados obtenidos, divididos en cuatro grandes rubros: datos generales, acceso, formación y uso de recursos digitales.

4.3.1 Datos generales de los tutores

En cuanto al género, edades y datos generales de los tutores, el 32% es masculino, cuyas edades van de los 31 a los 71 años; mientras que el 67% es femenino y se encuentran entre los 26 y 64 años; cabe señalar que un tutor omitió su respuesta al reactivo que corresponde a la edad.

En cuanto al área académica de la adscripción de los tutores, el 28% pertenece al área 5, teoría pedagógica y formación de profesionales de la educación, el 23% al área 3, procesos de desarrollo, aprendizaje, enseñanza y formación de profesionales en humanidades y artes; el 17% al área 2, diversidad e interculturalidad; con un 15% se encuentra el área 1, política educativa, procesos institucionales y gestión de igual manera que el área 4, tecnologías de la información, comunicación y modelos educativos alternativos; mientras que el 2% se encuentra adscrito a otras áreas (biblioteca, secretaría académica y centro de atención a estudiantes).

Entre los tutores que respondieron el cuestionario, el grado de estudios mayor es maestría con 34%, en segundo lugar, su grado académico es el doctorado con un 28%, posteriormente la licenciatura con un 26% y la especialización con un 2%, cabe señalar que hubo una omisión en esta respuesta.

El 46% de los tutores cuentan con más de cinco años de antigüedad en prácticas tutoriales, el 21% cuenta con un año, mientras que el 11 % cuenta con 3 años de antigüedad al igual que 4 años, el restante 11% fluctúa en los 3 y 4 años.

De ellos, el 52 % asistió a un curso dentro de la Universidad para ser tutores, mientras que el 48% únicamente solicitó su registro.

4.3.2 Acceso a recursos digitales

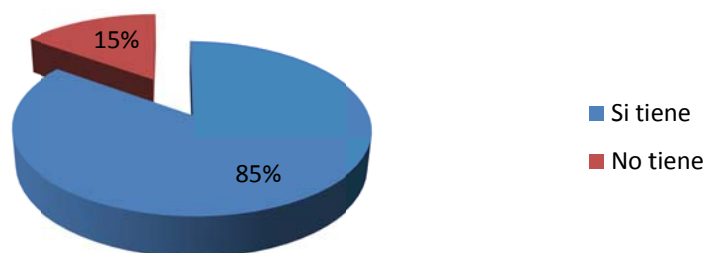
Esta primera categoría, tal y como se describe en el capítulo tres, permite identificar en primer lugar la infraestructura con la cuenta la Universidad para garantizar a los tutores en su espacio de trabajo el acercamiento necesario a las tecnologías y en segundo lugar explorar la vinculación de los tutores con el uso de la computadora en sus prácticas tutoriales cotidianas.

Sumado a lo anterior, respecto del uso cotidiano de la computadora en la universidad, el 91% de los tutores tiene más de cinco años de usarla, el 7% tiene entre 3 y 5 años con su uso cotidiano y el 2% menos de un año de utilización.

En el Gráfico 1, se muestra el porcentaje de tutores que cuenta con una computadora en la Universidad, que por diversas razones no es el total de los tutores

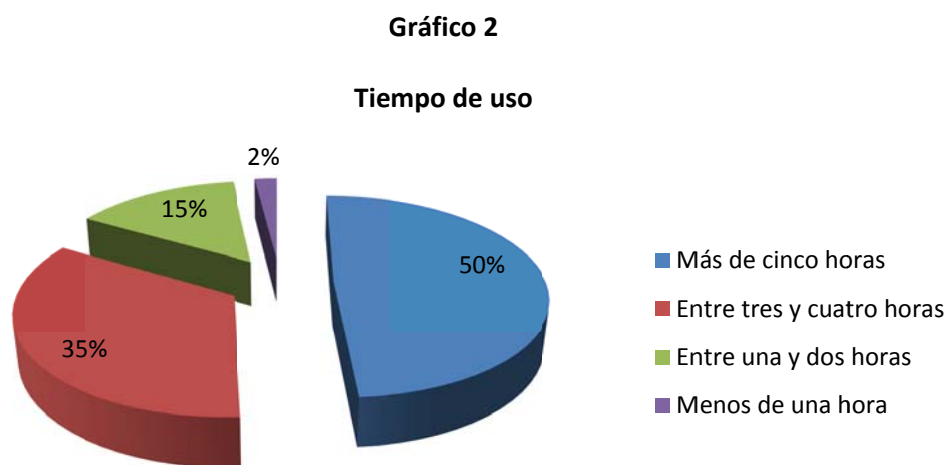
Gráfico 1

Tutores con computadora en la Universidad



El espacio donde cuentan con una computadora, es en un 95% en su cubículo, mientras que el 5% restante tienen acceso a ella desde otros espacios de la Universidad, entre ellos enuncian la biblioteca, las salas de cómputo e incluso transportan su propia lap top para trabajar dentro de la Universidad.

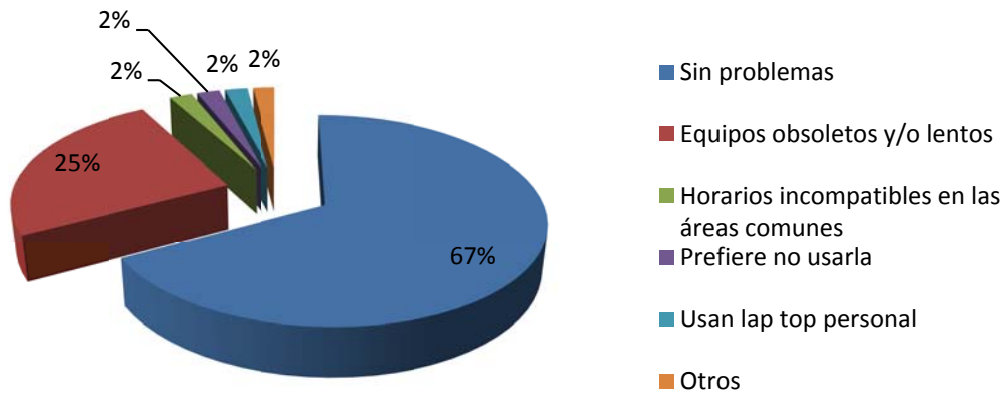
Además, el 87% manifiesta que puede acceder a una computadora en la Universidad sin problema alguno y el 13 % comenta que no es así; por otro lado, la utilización de la misma se vuelve prácticamente indispensable para sus labores cotidianas, de ello da cuenta el Gráfico 2.



Pese a que el 87 % menciona no tener problema alguno con en acceso a una computadora dentro de la Universidad; en el Gráfico 3 se representan algunos de los problemas a los que se enfrentan los tutores (en un porcentaje menor) para acceder a una computadora en la Universidad se encuentran los siguientes:

Gráfico 3

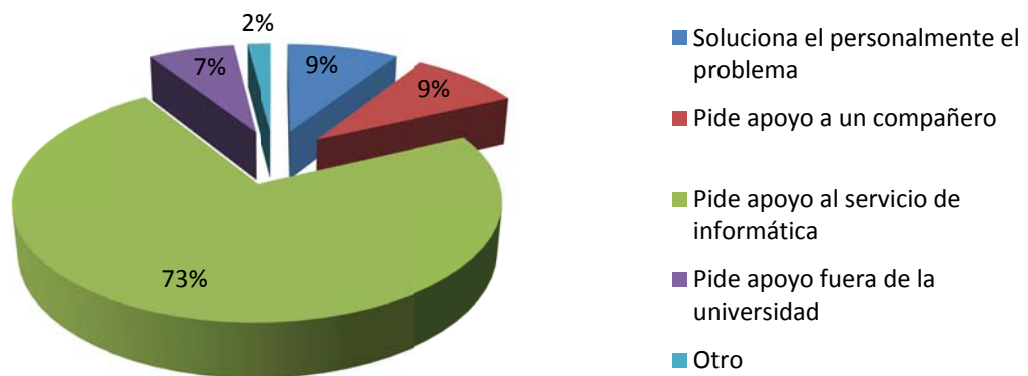
Algunas problemáticas de acceso



Respecto del 2% que presenta “otros” problemas de acceso, ellos tienen que ver con que al no contar con un cubículo, no cuenta con equipo de cómputo asignado. Además de lo anterior, no se reportan problemáticas con el equipo de cómputo, sin embargo, parte fundamental de acceso es el mantenimiento de dicho equipo, por lo que se les preguntó a los tutores qué hacen en caso de que la computadora que utilizan en la Universidad se descomponga, al respecto de lo que contestaron, ver el Gráfico 4.

Gráfico 4

Mantenimiento y reparación



4.3.3 Formación en recursos digitales

Primeramente se preguntó a los tutores si es de su conocimiento que la Universidad organiza cursos de cómputo, a lo que el 43 % reporta que lo ignora; el 45 % apunta que si se realizan, el 10% comenta que no se organizan y el 2% comenta que sólo se realizan para el personal administrativo.

El 70 % no conoce la frecuencia de la realización de dichos cursos, el 17 % comenta que son semestrales; mientras que el 13 % menciona que se realizan anualmente; sin embargo no reportan participación en ellos debido a que son de nivel básico.

Los tutores sugieren con un 91% de coincidencia que es necesario que esta universidad promueva cursos que vinculación de la práctica tutorial con el uso de tecnologías, ello en contra medida del 9% que no los consideran necesarios.

La actualización y nuevas formas de apoyo y acompañamiento a los estudiantes, son algunos de los motivos que los tutores expresan sobre la necesidad de cursos que vinculen la tutoría y los recursos tecnológicos.

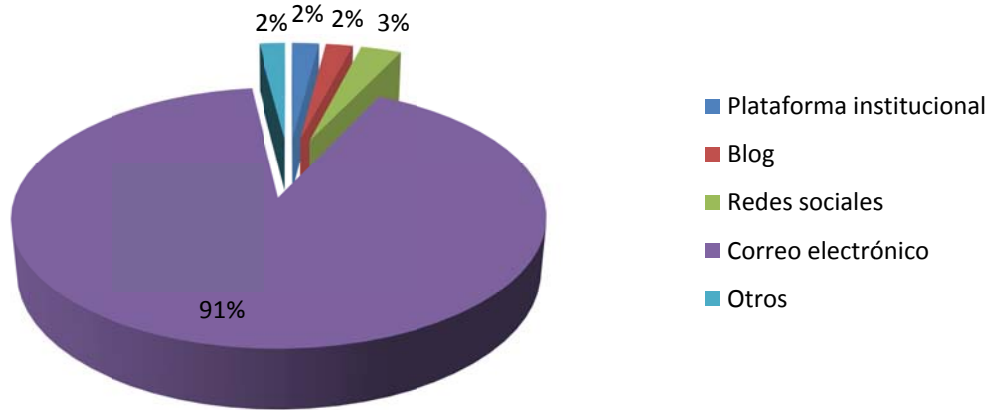
4.3.4 Uso de recursos digitales

La implementación de los recursos digitales en la práctica tutorial, tienen que ver con la vinculación entre el acceso y las potencialidades de uso que los tutores encuentran en dichos recursos, es por ello que en este apartado se expone el uso que los tutores le dan a los recursos digitales, para identificar a cual de ellos se recurre con mayor frecuencia; así como establecer si se señala como una necesidad el uso de las tecnologías en la tutoría e identificar las formas de comunicación que estos recursos permiten entre el tutor y el tutorando.

En cuanto al uso cotidiano de algunos recursos digitales, los tutores reconocen al correo electrónico como el recurso de mayor utilización, en el Gráfico 5 de muestran la totalidad de los recursos usados por los tutores.

Gráfico 5

Recursos digitales que usan los tutores en su práctica tutorial

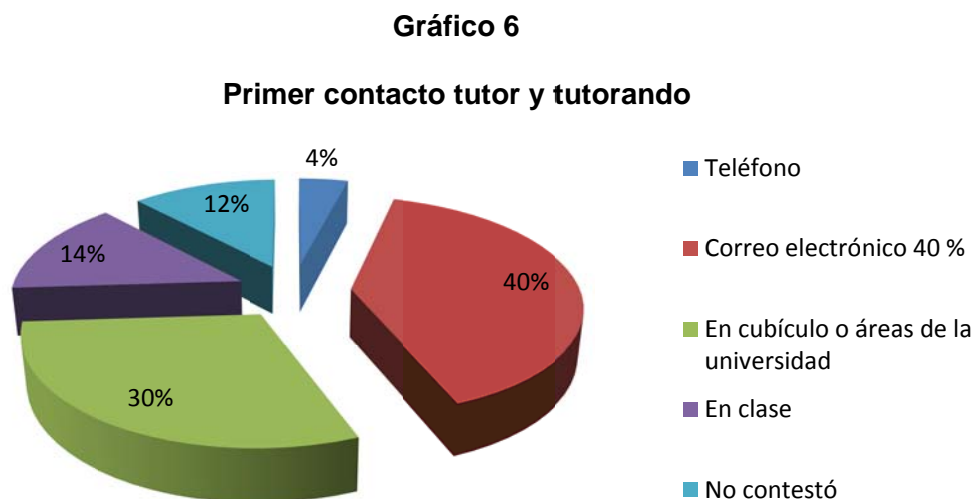


Recursos como los foros y las wikis no son utilizados por los tutores, sin embargo el 2 % de los tutores apunta que el uso de otros recursos pueden ser el teléfono celular o mensajes de texto.

En cuanto a la forma de comunicación entre el tutor y el tutorando, el uso del correo electrónico sigue presentándose a la cabeza, desde la asignación de la relación tutorial hasta los subsecuentes encuentros, presentándose entonces como una herramienta de comunicación y como gestión de la información en el sentido de acelerar y hacer rápida y eficiente la información de tipo administrativa que fluye entre el tutor y el tutorando, por ejemplo, agendar y cancelar citas.

El 89 % de los tutores comenta que se le da a conocer la asignación de un tutorando vía correo electrónico, mientras el que el 9 % de ellos comenta que es de forma personal y el 2 % apunta que de otra forma, siendo esta última sin especificación.

En el Gráfico 6, pueden observarse la vía mediante la cual, se establece la primera comunicación entre el tutor y el tutorando.



En el gráfico anterior, el 12% de los tutores no respondió a la forma de establecer el primer contacto con sus tutorandos.

Siguiendo con el establecimiento de las vías de comunicación, los tutores reportan que los contactos subsecuentes se realizan mediante el correo electrónico con un 87 %, de forma personal con un 11 % y vía telefónica con un 2%.

En cuanto al apoyo que el tutor ofrece para la resolución de dudas, en un 70 % de respuestas se dan por correo electrónico, mientras que el 30 % restante, gestiona la relación en términos administrativos, es decir, agenda una cita para tratar las dudas de forma presencial.

La misma forma de gestión se realiza en caso de que un tutorando falte a una cita, ya que el 62% de los tutores les envía correo electrónico para saber el motivo por el que no se asistió a la cita y agendar otra, el 26% espera a que el tutorando vuelva a establecer contacto y el 12 % lo llama por teléfono para conocer el motivo de su falta.

4.4 La entrevista

A partir de la información clave arrojada en el cuestionario, se formuló una guía para poder realizar la entrevista semiestructurada, que corresponde a la segunda fase de esta investigación.

La información que se presentará a continuación, se obtuvo de los resultados de la aplicación del segundo instrumento de recogida de datos, se presentarán de forma ordenada de acuerdo con un análisis previo: acceso a recursos digitales, formación requerida en recursos digitales y tutoría y por último uso de recursos digitales, especificando las tres formas de uso que los tutores mencionaron en la entrevista.

Las entrevistas se realizaron de manera individual a seis tutores que previamente contestaron el cuestionario aplicado en la primera etapa; se agendó horario y fecha de realización de la misma con los tutores seleccionados, posteriormente se adecuaron varios espacios dentro de la universidad, ya sea en los cubículos asignados por las áreas de adscripción de los tutores, en el Centro de Atención a Estudiantes y en las salas de estudio de la biblioteca.

Lo anterior, debido a tres razones fundamentales; primeramente, dos de las tutoras entrevistadas no cuentan con cubículo, una más lo comparte con un profesor y la última tiene que ver con la atención a la comodidad del propio entrevistado.

La estructura de la entrevista se describe en el apartado de Instrumentos y aplicación.

4.4.1 Datos de los tutores entrevistados

En la Tabla 1, se presentan los datos generales de los seis tutores a los que se les realizó la entrevista semiestructurada.

Tutor	Sexo	Edad	Grado de estudios	Formación	Años como tutor
1	Masculino	58 años	Maestría	Educación	9 años
2	Femenino	53 años	Maestría	Psicología	6 años
3	Femenino	39 años	Doctorado	Antropología	5 años
4	Masculino	-----	Maestría	Desarrollo Educativo	3 años
5	Femenino	48 años	Licenciatura	Trabajo Social	2 años
6	Femenino	26 años	Licenciatura	Psicología Educativa	1 año

Tabla 1. Elaboración propia con base en instrumento de recolección de datos.

Cabe señalar que las entrevistas se realizaron a los tutores con la finalidad de profundizar en los rubros de interés para esta investigación, identificando la formación del tutor, delineando el acceso y priorizando la descripción de las formas de uso de recursos digitales en las actividades tutoriales.

4.4.2 Acceso de recursos digitales

Para comenzar con este apartado, es necesario precisar que dos tutores (2 y 3) no cuentan con computadora otorgada por la universidad, así como tampoco tienen un cubículo que les permite tener conexión a Internet sin mayor problema. Los restantes cuatro tutores (1, 4, 5 y 6) además de contar con computadora provista por la Universidad, manifiestan no tener problema alguno con la conexión a Internet, festejando que esta casa de estudios no tenga bloqueadas páginas web de interés como YouTo Be, Facebook, Messenger, por mencionar algunas.

En lo que respecta al lugar donde utilizan la computadora, así como la frecuencia de su uso, para los tutores 2, 3 y 6, el espacio preferente de acceso a la computadora es en casa; los dos primeros tutores (2 y 3) debido a las condiciones de esta casa de estudios; sin embargo el tutor 6 comenta que en casa es donde puede sentarse con mayor privacidad y comodidad para escribir, revisar correos o tener acercamientos a sus temas de interés ya que en la universidad tiene diferentes actividades que le impiden tomarse el tiempo necesario para utilizarla.

En cuanto al lugar de acceso de los tutores 1, 4 y 5 refieren a sus cubículos como el espacio donde tienen un fácil acceso a la computadora y sus periféricos.

La frecuencia de acceso a la computadora, es variada entre los tutores entrevistados, siendo el rango entre ocho y dos horas; cabe señalar que la frecuencia de acceso es generalizada, es decir, no todas las horas frente a la computadora son destinadas para la tutoría.

“Uso muchas horas la computadora en el trabajo, pero para la tutoría entre media hora y una hora a la semana” (Tutor 1).

“Como no tengo computadora en la UPN, uso bastantes horas la computadora en casa, pero de ellas pocas son destinadas al trabajo de tutoría, lo que hago es mediante el correo electrónico, los cito, me gusta hacer una exploración cara a cara” (Tutor 3).

Otras de las actividades mencionadas por los tutores entrevistados al trabajar en la computadora son preparar clase, leer, indagar sobre algún tema de interés,

4.4.3 Formación en recursos digitales y tutoría

En cuanto a la formación en recursos digitales que tienen los tutores, así como el reconocimiento de su práctica, se realizaron tres preguntas. Primeramente, se exploró si es que los tutores contaron con algún curso de formación para su práctica tutorial, a lo que únicamente los tutores 1 y 2 respondieron que sí, ya que al momento de inscribirse como tutores, era un requisito inapelable; mientras que los tutores 3, 4, 5 y 6 infirieron no haber asistido a ningún curso, lo anterior debido a que no hubo convocatoria por parte de la instancia correspondiente, es decir del Programa de Tutoría.

El tutor 5 identificó además una problemática en cuanto a los cursos para tutores:

“No asistí a ningún curso de formación para tutores, pero hace un semestre fui a un curso promovido por la Universidad para tutores que se llamó “Creatividad en la tutoría”, siento que fue muy limitado porque sólo asistimos muy pocos tutores y fue muy difícil trabajar así, iniciamos diez tutores y lo concluimos tres” (Tutor 5).

Aquello que los tutores entienden por su labor resulta importante, pues será un factor decisivo en la vinculación con ella y las potencialidades que observen respecto del uso de los recursos digitales en su práctica cotidiana.

Los seis tutores entrevistados coinciden en que la tutoría es un proceso de acompañamiento, donde una de las principales labores del tutor es identificar las necesidades (sean o no académicas) del tutorando.

“Yo la vivo como una más de las acciones que un académico a nivel superior puede tener para acompañar, orientar, asesorar, para apoyar a un estudiante en su trayecto formativo” (Tutor 1).

“La tutoría es una forma de acompañamiento, donde la función del tutor es mediar entre el alumno e el tutorando según se le denomine para tratar de entender sus necesidades y problemáticas para poder actuar de manera muy puntual y pragmático para identificar problemáticas y generar líneas de acción” (Tutor 4).

Como se observa en la Tabla 1 (ver página 90 y 91), la experiencia de los tutores entrevistados en la práctica tutorial universitaria, varía del año a los nueve años, por lo que pese a los seis tutores coinciden en la necesidad de que la Universidad promueva cursos de apoyo tutorial con uso de recursos tecnológicos, muestran diferencias entre la intención de ellos.

“Yo creo que es muy importante que la Universidad promueva, por ejemplo el uso de las plataformas, puede ser una manera de dar tutoría grupal” (Tutor 6).

“Si, solo si estuviera claro por parte de la universidad que se quiere con la práctica tutorial, sí solo si hubiera académicos que estuvieran interesados en hacer de mejor manera su trabajo, yo creo que la tutoría es una posibilidad de orientar y orientarse con el alumno de formar y formarse con el alumno, tengo la impresión por los años que tengo en esta práctica como que se volvió una moda (los recursos tecnológicos), una obligación institucional, entonces se dio cabida a una necesidad institucional y no en una necesidad del alumno” (Tutor 1).

4.4.4 Uso de recursos digitales

Durante el desarrollo de las entrevistas, los tutores comentaron sobre las posibilidades o potencialidades que puede brindar el uso de recursos digitales como apoyo a su práctica tutorial, pudiendo de esa forma recuperar algunas formas de utilización sobre recursos digitales, pero específicamente sobre el uso del correo electrónico, los tres rubros fueron: A) El correo electrónico como instrumento de comunicación. B) El correo electrónico como una herramienta de acompañamiento. C) El correo electrónico como gestor de información.

A continuación se describen dichos rubros priorizando las principales aportaciones que respecto a ellos comentaron los tutores.

4.4.4.1 Correo electrónico como instrumento de comunicación

Para este rubro, se realizaron cuatro preguntas, mismas que buscaban indagar lo general (recursos digitales) a lo particular (uso del correo electrónico) entre los tutores entrevistados, las posibilidades que sobre el uso de recursos digitales encontraban en su práctica tutorial.

“Yo pienso que esos recursos son muy importantes desde lo administrativo hasta lo académico, por ejemplo a través de una plataforma los alumnos pueden subir sus trabajos, o suben dudas, las puedes hacer públicas o privadas todo eso lo puedes tener en línea, además de lo administrativo, es decir, los informes que se entregan en el Centro de Atención a Estudiantes de manera semestral desde allí puedes hacer seguimiento y te quitas del papeleo” (Tutor 3).

Sin embargo, no todos coinciden en las virtudes del uso de recursos digitales en su práctica tutorial, también expusieron su experiencia en cuanto a la utilización de los mismos.

“Son un recurso más, yo no lo he implementado para acciones de aprendizaje, simplemente para la comunicación, en ese sentido no ha sido tan efectivo desde mi punto de vista porque por más que insisto en la comunicación con mis tutorandos, la respuesta no es tan favorable, muy pocos son los que responden” (Tutor 4).

Por otro lado, respecto a los recursos digitales que utilizan con regularidad, se enunciaron los siguientes:

- Correo electrónico
- Messenger
- Plataformas
- Facebook

Los seis tutores entrevistados plantean como principal recurso en su práctica tutorial el correo electrónico por ser un espacio cuyas virtudes les permiten la comunicación uno a uno o uno a muchos además de la ventaja de agregar datos adjuntos.

Por otro lado, Tutora 6, es la única que planteó una red social como un recurso que apoya su práctica tutorial, mientras que el Tutor 1 apunta que ha usado una herramienta de comunicación sincrónica (chat) para favorecer su práctica tutorial.

Respecto del medio de comunicación predominante entre el los tutores (1, 2, 3, 4 y 6) y sus tutorandos, coinciden en que el correo electrónico es el primer medio de contacto entre tutor y tutorando, salvo el Tutor 3, los demás mencionan que es un medio subsecuente en la solicitud de apoyo por parte del tutorando. Por su parte el Tutor 5, lo realiza de forma personal.

Aunado a lo anterior, los aportes de los tutores en cuanto al uso del correo electrónico como medio para potencializar la comunicación entre tutor y tutorando, giraron en torno a tres rubros fundamentales, la brecha generacional, medio de información, potencialidad para la tutoría.

“Hay que tomar en cuenta la cuestión generacional, a las nuevas generaciones eso de comunicarse por correo electrónico les encanta y tal vez por ese medio se desinhiban más porque a lo mejor cara a cara les impone y cuando impones se limita la comunicación” (Tutor 3).

Otro ejemplo es lo mencionado por el Tutor 4:

“Para mí el correo electrónico es una vía de comunicación que no se aprovecha, se utiliza sólo como medio de información no hay una comunicación en sentido estricto”.

Por otro lado, la tutora más joven y con menor experiencia en estos ámbitos tutoriales, expresa:

“Por supuesto que la potencializa, porque estás más en contacto con tu tutorando, puedes tener más sesiones, retroalimentaciones puntuales; hasta puedes ayudar en una situación de crisis tanto académica como personal” (Tutor 6).

4.4.4.2 Correo electrónico como herramienta de acompañamiento

Tal y como se menciona en el rubro anterior, aunque desde diferentes perspectivas, los tutores ven el uso del correo electrónico una vía de potencialidad para favorecer la comunicación, pero con base su experiencia tutorial, mencionan que además puede favorecer el acompañamiento tutorial de diversas formas:

“Yo creo que hay muchas posibilidades de que potencialice y favorezca el acompañamiento entre tutor y tutorando, además se puede integrar a otros alumnos, cada vez estoy más convencido de que vincular a otros alumnos es muy productivo, los hacemos partícipes y no sólo auditores” (Tutor 4).

Para la tutora 2, por ejemplo, el acompañamiento mediante el correo electrónico puede ser favorecido respecto de las características de los tutorandos:

“Además de favorecer el acompañamiento porque se hace más rápida la revisión de tareas, sugerencias o envío de información, hay tutorandos que ya no los veo físicamente, son más autodidactas, autogestivos y se abre un vínculo comunicacional discursivo a través de la computadora”.

Se plantea hasta ahora una apertura en el uso del correo electrónico como herramienta de apoyo en la práctica tutorial, pero qué temáticas se suelen atender mediante esta vía; al respecto los tutores 1, 3 y 4 apuntalan que las temáticas en cuanto a problemas personales predominan.

“Personales en ese orden y le pondría un guion académicas, difícilmente me consultan y trabajamos la tutoría para cuestiones puramente académicas salen las cuestiones académicas como pretexto pero a veces el asunto personal, porque tiene preocupaciones cuestiones personales que no pueden resolver, luego comienza lo académico pero luego se va vislumbrando lo personal, hay una desorientación” (Tutor 1).

Mientras que los tutores 2, 5 y 6, mencionaron que las temáticas de corte académico han sido las de mayor demanda por parte de sus tutorandos:

“Las problemáticas académicas han sido las de mayor demanda en el tiempo que llevo como tutora, sólo una vez de tipo personal, pero en ese caso trato de canalizarlas porque es difícil lidiar con ese tipo de problemáticas” (Tutora 6).

4.4.4.3 Correo electrónico como gestor de la información

La gestión de la comunicación es un tipo de organización que permite realizar de forma efectiva y eficiente los procesos comunicativos ya sea entre profesor-alumno, o tutor-tutorando, con el fin de lograr un propósito específico.

Al margen de ello, se pretendió poner sobre la mesa aquellos beneficios que los tutores identifican en cuanto al uso del correo electrónico para gestionar la comunicación con sus tutorandos, los tutores 1, 4, 5 y 6 comentan que el uso del correo electrónico es únicamente para comentar o recordar; por otro lado los tutores 2 y 3 encuentran otras ventajas en cuanto a la gestión de la información:

“La inmediatez, eliminación de distancias, la recepción de tareas, la facilidad de la entrega la flexibilidad, etc. la tecnología nos cambia, se adoptan nuevas formas de vida, como tutores empleados, etc”. (Tutor 2).

Los tutores enuncian algunas actividades específicas que realizan para auxiliar o complementar su práctica tutorial con apoyo del correo electrónico:

- Envío de información (documentos Word, Excel, Power Point, PDF, etc.)
- Envío de link de información relevante de acuerdo a peticiones elaboradas por el mismo tutorando.
- Búsqueda y localización de tutorandos
- Visita de bibliotecas digitales

- Revisión de trabajos
- Agendar y/o cancelar citas
- Llegar a acuerdos

“Uso el correo electrónico para solicitar actividades de manera próxima o en su caso compartir información, por ejemplo si encuentro un texto relevante, se lo envío a mi tutorando, esa es otra actividad que realizo porque es difícil volverlos a ver, entonces se acorta el tiempo y espacio de la comunicación, además puedo difundirlo a más tutorandos, sin el correo esas actividades serían muy complicadas” (Tutor 4).

Cabe señalar que hay posiciones diferentes en cuanto al uso del recurso, un claro ejemplo es el Tutor 5, al mencionar que:

“Si el correo electrónico no existiera, la única desventaja que habría es que tendría que esperar a que mis tutorados me encuentren ya que en ocasiones los horarios son diversos y la mayoría de mis tutorados además trabaja”.

Cabe mencionar que la última de las preguntas realizadas a los tutores tiene que ver con la percepción que ellos tienen sobre las actitudes que genera el uso de correo electrónico en la comunicación tutor-tutorando, los tutores 1, 2, 3, 5 y 6 consideran que la percepción es de facilidad de comunicación y cercanía, al respecto, la tutora 2 menciona:

“Yo creo que la percepción que genera en el tutorando el uso del correo electrónico es de cercanía, es decir me ven más cercana, acceden a uno rápido, si hay una urgencia de inmediato por correo pueden exponer sus necesidades, la respuesta también es inmediata o al menos la contención; estos entornos generan proximidad, sienten que alguien los escucha y atiende” (Tutora 2).

Por otro lado, el tutor 4 apuntala una representación distinta al mencionar que desde su experiencia con dificultad el uso del correo electrónico genera percepción de ayuda o cercanía.

“Difícilmente se logra entablar un diálogo, entonces se establece una relación de información más que de diálogo, yo lo he intentado, generar confianza pero es muy difícil” (Tutor 4).

Resulta importante acotar que los tutores entrevistados, constituyen un grupo heterogéneo en su conformación, dicha heterogeneidad se vislumbra desde su formación profesional y sus años de experiencia en la práctica tutorial; sea por ello que, los tutores muestran diferencias en su interés respecto del uso del correo electrónico y sus potencialidades.

Un claro ejemplo de ello, es lo que al cierre de la entrevista uno de los tutores compartió, su visión del correo electrónico como un medio:

“Algo que juzgo útil, es que el correo electrónico es un apoyo, no es el fin, el medio apenas es un recurso como antes lo fue el gis, como lo es la regla sobre el pizarrón o como lo fue el proyector de cuerpos opacos, es un recurso no es la esencia del movimiento educativo, cuando un profesor encuentra que un ejercicio en tutoría puede lograr que un alumno salte un obstáculo, el correo electrónico es un facilitador” (Tutor 1).

De primera vista puede plantearse ciertas incongruencias o desfases en las respuestas que los tutores proporcionaron, sin embargo el motivo por el cual suceden es porque a pesar de que paulatinamente han incorporado el correo electrónico a su práctica tutorial, no hay mecanismos de evaluación sobre su efectividad.

Dicho lo anterior, aquellos comentarios aportados por los tutores entrevistados, han permitido dar cuenta de forma puntual de las características de las formas de uso que del correo electrónico realizan en su práctica tutorial, ello tiene que ver con la infraestructura que la propia UPN les brinda y que, tal como se comentó aún no cubre el total de los tutores.

Así como de la formación con la que cuentan los tutores para facilitar el uso de los recursos digitales y las formas en que han utilizado específicamente el correo electrónico como apoyo en su práctica tutorial.

Por tanto, se hace latente que el impacto del correo electrónico sobre las prácticas tutoriales no depende de las características concretas que como recurso tecnológico tiene, sino más bien, depende de la intención pedagógica que se le imprime a su uso.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La incorporación propiamente dicha de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en Educación (TICE), han fomentado el desarrollo de nuevas prácticas impulsadas por la creciente necesidad de las Universidades por incorporarse a la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Estas prácticas están estrechamente vinculadas al acceso con que se cuenta de los recursos digitales; para lograrlo, tal como se describió en el capítulo IV, se utilizaron dos instrumentos de recogida de datos; el cuestionario y la entrevista semiestructurada, dichos instrumentos proporcionaron perspectivas generales sobre sus potencialidades en la práctica tutorial desde la visión de los tutores; siendo el propósito fundamental de esta investigación la indagación sobre el uso de recursos digitales en una parte de los docentes de la UPN, los tutores cuya práctica, conlleva una forma de acompañamiento de mayor cercanía con los tutorandos.

Identificando los recursos digitales de mayor uso, que de acuerdo con el primer instrumento aplicado (cuestionario) a los tutores, es el correo electrónico el de mayor demanda.

Con base en la información proporcionada por los tutores, se puede observar que la UPN, no tiene solventado el nivel de Acceso en su planta de tutores, lo anterior debido a que hay tutores que no cuentan con dispositivos de cómputo que favorezcan o diversifiquen sus prácticas, comunicación, además de que existe un 25% de ellos que pese a contar con equipo de cómputo la falta de mantenimiento limita su uso e incluso las formas de interacción con los tutorandos.

Otra situación relevante en cuanto al Acceso es el tiempo que los tutores disponen para la utilización de los recursos digitales, pese a que los datos arrojan un tiempo máximo de 8 horas diarias, su uso específico en la práctica tutorial se reduce en la mayoría de los casos no más de 2 horas semanales.

Lo anterior se debe a múltiples factores, entre los que destacan la visión que los tutores tienen sobre el uso del correo electrónico, es decir, el manejo que de él realizan entendiéndolo como una herramienta de gestión de la información, que puede apoyar en el acuerdo fácil y óptimo de citas posteriores o en la recepción y envío de materiales bibliográficos o recursos didácticos, sin que exista un seguimiento oportuno de los mismos.

La integración del uso del correo electrónico por parte de los tutores, ha generado desde sus perspectivas particulares la necesidad de formarse en el uso de los recursos digitales, lo anterior debido a que dentro de la Universidad los espacios de formación en estos temas son limitados.

En dos sentidos, primero, el 91% de los tutores que respondieron el cuestionario, afirman que en la UPN, se deberían promover cursos que vinculen la práctica tutorial con el uso de recursos tecnológicos.

En segundo lugar, dicha necesidad de formación, no sólo impacta la versatilidad en el acompañamiento sino en el reconocimiento de la práctica que desempeñan; ya que tal y como se observó en las aportaciones arrojadas por los tutores en las entrevistas semiestructuradas, cada uno entiende por tutoría una actividad, que si bien puede resultar diversa, coincide en el acompañamiento como figura fundamental de la relación tutor-tutorando.

Aunado a lo anterior, las perspectivas sobre las posibilidades que brindan los recursos como el correo electrónico, generan un reto en cuanto a su incorporación en las actividades docentes y tutoriales cotidianas; ya que si bien los tutores muestran un interés en su uso, las experiencias sobre el mismo han girado en torno a dos vertientes: a) instrumento de comunicación y b) instrumento de gestión de la información.

Pese a que el 91% de los tutores indica que uso del correo electrónico en su práctica tutorial, el 70% de ellos lo utilizan para resolver dudas, no así para realizar seguimiento de las mismas.

Lo que, si bien genera vínculos comunicacionales, no garantiza que el uso instrumental del correo electrónico genere un acompañamiento académico, debido a la limitación de acceso y a la capacidad de usar los recursos de forma consciente con el fin de transformar las prácticas actuales de acompañamiento.

Lo anterior no exime a los tutores de concebir ideas generales sobre el uso del correo electrónico en sus prácticas tutoriales, puesto que todos los entrevistados, comentan potencialidades respecto a las vías de comunicación que abre y generan.

Otra situación relevante, tiene que ver con el tipo de acompañamiento que se realiza mediante estas herramientas, ya que si bien los tutores indican el uso del correo electrónico como una herramienta que genera condiciones para llevar a cabo algunas actividades tutoriales, sigue siendo la presencialidad la forma de atención que impera.

Un claro ejemplo de ello es el tipo de temáticas que los tutores suelen atender, si bien la mayoría inicia por cuestiones académicas, desembocan en problemáticas personales que de una forma u otra impiden al tutorando un avance favorable en su trayectoria escolar.

En términos generales, puede observarse que los tutores no presentan resistencia a la incorporación de nuevas herramientas en sus prácticas, sin embargo identifican que para lograrlo será necesario un trabajo colectivo que no sólo genere acuerdos sino más bien compromisos a largo plazo, lo anterior para garantizar no sólo el acceso a los recursos tecnológicos, sino también su actualización, es decir no basta para aminorar la brecha digital adquirir equipo de cómputo y programas para su uso, sino habilitar espacios y generar oportunidades para la formación y uso de las TIC's.

Lo anterior, generando espacios de reflexión y discusión en cuanto a su uso, como se ha observado, no basta con una inversión económica, hace falta trabajar con la formación de los actores involucrados en estos procesos; mismos que encaminarían a la universidad hacia el conocimiento, trabajo, participación y transformación de prácticas tradicionales respecto al uso de recursos digitales, específicamente del correo electrónico.

Ello permitiría incluir el uso del correo electrónico con sus potencialidades en las prácticas tutoriales con propósitos claros y definidos, pues el impacto que puede generar no depende únicamente de sus características, gestión y funcionamiento, sino del uso pedagógico que se hace de él.

Si bien el objeto de esta investigación no ha sido comparar lo que los tutores entienden por tutoría, valdría la pena ahondar en su concepción (desde la mirada del tutor y el tutorando, lo anterior debido a que la toma de decisiones respecto al uso de recursos tecnológicos como el correo electrónico dependen de la acepción que se tenga sobre la práctica realizada; lo anterior además se encuentra estrechamente vinculado a la formación como tutores.

Profundizar en la identificación de buenas prácticas que los tutores han generado en torno al uso del correo electrónico en su práctica tutorial.

Buscar medios que permitan medir los beneficios de contar o no con un curso de capacitación para tutores.

Indagar ampliamente sobre criterios de asignación de tutores.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, R. y Moreno, M. (2009). Modelo de tutoría para la Licenciatura en Pedagogía de la Universidad Pedagógica Nacional. En Pedagogía y prácticas educativas. México: UPN.
- Álvarez, P. (2002). La función tutorial en la Universidad. Una apuesta por la mejora de la calidad de la enseñanza. _____: Zeus.
- Ander-Egg, E. (1999). Diccionario de Pedagogía, Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.
- ANUIES, (2000). Programas Institucionales de Tutoría: Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. Serie de investigaciones, 2° edición. ANUIES.
- Araujo, J. Chadwick, C. (1988). Tecnología educacional. Teorías de instrucción. España: Paidós.
- Arnaiz, P. Isús, S. (1998). La tutoría, organización y tareas. Barcelona: Graó.
- Asmara, Z. Mujiza, A. (2009). Relación entre la motivación y el rendimiento en estudiantes de lenguas modernas. Omnia. Año 15. No. 1. Pp. 143-161.
Enlace web
<http://www.revistas.luz.edu.ve/index.php/omnia/article/viewFile/1405/1366>
(Consultada, 20/diciembre/2011).
- Bandura, Albert. (1987). Teoría del aprendizaje social. Madrid: Espasa-Calpe. S. A.
- Baquero, R. (1996). Vigotsky y el aprendizaje escolar, Buenos Aires: Aique.
- Bautista, G. (2008). Didáctica universitaria en Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje. Madrid: Narcea.
- Bisquerra, R. (1989). Métodos de investigación educativa: guía práctica. Barcelona: CEAC.
- Borón, Atilio. (2005). La libertad Académica en América Latina. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLASO). Enlace web

[http://download.eiie.org/Docs/WebDepot/\(2005\)%20Study%20on%20the%20situation%20of%20academic%20freedom%20in%20Latin%20America%20es.pdf](http://download.eiie.org/Docs/WebDepot/(2005)%20Study%20on%20the%20situation%20of%20academic%20freedom%20in%20Latin%20America%20es.pdf) (consultada 25/agosto/2011).

- Boronat, J. y Cols. (2005). La docencia y la tutoría en el nuevo marco universitario. REIFOP. 19, Vol. 8 (5), 69-74.
Enlace web <http://aufop.com/aufop/home/> (Consultado 22/agosto/2011).
- Boza, A. Salas, M. y cols. (2001). Ser profesor, ser tutor: Orientación educativa para docentes. España: Hergué.
- Broncano, F. (2000). La racionalidad tecnológica y sus críticos, en *Mundos Artificiales, Filosofía del cambio tecnológico*, Paidós: UNAM.
- Castellanos, A., Vegenas, F., Ramírez, J. et al. (2003). *Sistemas tutoriales en el Centro Occidente de México*. México: ANUIES-RCO.
- Coll, C. (2005). *Psicología de la educación y prácticas educativas mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación. Una mirada constructivista*. En *Sinéctica. Revista electrónica de educación*, No. 25.
Enlace web http://portal.iteso.mx/portal/page/poral/Sinectica/Historico/Numeros_anteriores05/025/25 (Consultado 12/diciembre/2010).
- Córdova, I. (2011). *Acceso, uso y apropiación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la planta docente de la Licenciatura en Educación de Adultos (LEA) perteneciente a la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco. Tesis para obtener el grado de Maestra en Desarrollo Educativo*. México: UPN, Ajusco.
- Decreto de Creación, DOF Art. 2, 29 AGOSTO, 1978.
- Delors, J. (1996), "Los cuatro pilares de la educación", en *La educación encierra un tesoro*. Madrid, Santillana-UNESCO.
- Duggleby, J. (2001). *El tutor online. La enseñanza a través del internet*. España: Deusto.
- Fernández, M. (2011). *Tutor 2.0 Aplicaciones para entornos virtuales de aprendizaje*. Málaga: Aljibe.

- Gallardo, S. (2006). La tutoría en la educación superior. En Alguacil, de Nicolás, M., et al. La tutoría y la orientación en el siglo XXI: Nuevas propuestas. España: Octaedro.
- Garay, L. (2006). Formación y práctica de tutores de sistemas de educación superior a distancia. Uso del correo electrónico y diseño de materiales didácticos en línea. Tesis para obtener el grado de Doctora en ciencias políticas y sociales con orientación en comunicación. México.
- Garay, L. Coord. (2010). Acceso, uso y apropiación de TIC entre los docentes de la UPN: diagnóstico. México: UPN.
- García Aretio, L. (1999). Perspectivas sobre la función tutorial en la UNED. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- García, F. (2009). El cuestionario. México: Limusa.
- García, N., Asencio, I., Carvallo, R., García, M., Guardia, S. (2004). Guía para la labor tutorial en la universidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Madrid. Enlace web. <http://www.unex.es/unex/oficinas/oce/archivos/ficheros/documentos/mec/estudioy analisis/labortutorial.pdf> (Consultado 10/enero/2012).
- González, J. (2005). El tutor en la universidad. Las tecnologías de la información y la comunicación en la universidad. Alicante: Club Universitario.
- Hernández, G. (2010). Paradigmas en psicología de la educación. México: Paidós Educador.
- Hernández, R. (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta edición. México: Mc Graw Hill.
- Ley General de Educación. (13 de julio de 1993). México: Diario Oficial de la Federación.
- Llamas, N. (1981). La ciencia económica y sus paradigmas. México: Trillas.
- Llorente, M. (2006). El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta. En Eductec. Revista electrónica de tecnología educativa Núm. 20/Enero.

Enlace web <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>
(Consultado 29/diciembre(2010)).

- Martínez, F. (2002). El cuestionario. Un instrumento para la investigación de las ciencias sociales. Barcelona: Laertes.
- Menchen, F. (1999). El tutor. Dimensión histórica, social y educativa. Madrid: CCS.
- Paz Rubio, Lilia y Santos Santos, Murena (2006). Programa Institucional de Tutorías. Un proyecto en construcción, en **Curso para Tutores 2007**. México: UPN.
- Paz Rubio, L y Lozano, M. (2007). Monitoreo para la construcción de programas de mejora a través del diagnóstico. <http://www.faced.ucm.cl/congreso/CAL034.pdf> (Consultado 20/diciembre/2011).
- Procedimiento general de la tutoría, (2010). Documento de trabajo CAE.
- Rodríguez, S. (coord.) (2004). Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción. Madrid: Octaedro.
- Ruiz Olabuenaga, J. (2003). Metodología de la investigación cualitativa. Bilbao: Universidad Deusto.
- Rodríguez Espinar, S. (Coord.) (2004). Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción. España: Octaedro.
- Santiago, C. (2009). Una aproximación a la profesionalización del psicólogo educativo, mediante la tutoría de pares en la UPN, Unidad Ajusco. Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología Educativa. México UPN-Ajusco.
- Siles, I. (2004). Sobre el uso de las tecnologías en la sociedad. Tres perspectivas teóricas para el estudio de las tecnologías de comunicación. Universidad de Costa Rica.

- Silva, M. (2005). Educación interactiva. Enseñanza y aprendizaje presencial y on-line, Gedisa.
- UPN-Ajusco (2008). Documento que presenta la Comisión de Tutoría y Servicio Social al Consejo Académico. México, UPN.
- Ursini, S. (1996). Una perspectiva social para la educación matemática. La influencia de la teoría de L. A. Vigotdky. En Revista de Educación Matemática. Vol. 8 No. 3, 42-49.
- Vasilachis, I. (2006). Estrategias de investigación cualitativa. Barcelona: Gedisa.
- Ysunza, M. De la Mora, S. (2007). La tutoría: Incorporación del estudiante al medio universitario. México: UAM-Xochimilco.

Sitios web consultados

www.anuies.mx

www.upn.mx

www.ses.sep.gob.mx

Anexo 1.

DOCUMENTO QUE PRESENTA LA COMISION DE TUTORÍA Y SERVICIO SOCIAL⁷ AL CONSEJO ACADÉMICO.

Junio, 2008

Introducción

Este documento presenta la segunda etapa del trabajo realizado por la Comisión de Tutorías y Servicio Social, integrada en junio del 2007 cuyo fruto es la construcción de un nuevo marco normativo institucional para la Tutoría

El análisis de la situación de la Tutoría y del Servicio Social se ha desarrollado en dos etapas, en la primera se expuso la situación de la Tutoría y del Servicio Social en cada carrera, se elaboró un diagnóstico de la situación, y se elaboraron las líneas generales, los que fueron presentados al Consejo en la sesión efectuada en diciembre del 2007.

Si bien en el documento se propone manejar un nivel de concreción substancial, aún es un documento en construcción, por lo que se hace necesaria una tercera etapa, para dar a conocer este escrito a las Áreas Académicas y los Programas Educativos, con el objetivo de socializar su contenido a fin de que sea retroalimentado y ajustado para su aprobación definitiva por el Consejo Académico, una vez que sea acordado el mecanismo para definir dicha tercera etapa.

⁷ *Asesores técnicos: Virginia Aguilar, Alejandro Álvarez, María Elena Becerril, Ruth Briones, Ángeles Cabrera, Gustavo Martínez, Amalia Nivón, Lilia Paz Rubio, Mauro Pérez y Guadalupe Rodríguez.*

Al interior de este documento, se incluyen, una concepción institucional de tutoría, sus objetivos, modalidades, momentos, funciones y propuestas para su organización. Por otra parte, se pretende que la Comisión proponga lineamientos institucionales para el Servicio Social en un próximo documento que se presentará en la próxima sesión de Consejo.

Concepción Institucional de la Tutoría

En la UPN la tutoría se define como una práctica institucional de acompañamiento a los estudiantes durante su formación universitaria, transversal a todos los programas educativos de licenciatura. Dicha práctica será realizada por académicos interesados en apoyar los procesos de aprendizaje de los alumnos. La tutoría procura el desarrollo y el fortalecimiento de competencias de tipo académico y personal, vinculadas a la formación profesional en el campo de la educación.

En la Universidad la tutoría se practica de manera personalizada a un estudiante o a un grupo reducido de estudiantes. Desde hace seis años se han seguido los lineamientos propuestos por la Asociación Nacional de Universidades de Educación Superior (ANUIES). Actualmente se le redefine como una actividad permanente y continua desde el ingreso del estudiante hasta que el estudiante concluye sus estudios de licenciatura, independientemente de que éste tenga o no beca del Programa Nacional de Becas de Educación Superior (PRONABES).

La tutoría ofrece la posibilidad de dar seguimiento a la trayectoria escolar del estudiante y contribuye a la detección oportuna de dificultades para el aprendizaje; a fin de establecer recomendaciones y estrategias institucionales encaminadas al desarrollo y fortalecimiento de conocimientos y habilidades, en el estudiante, para la toma de decisiones que le lleven a prevenir y superar dificultades de rezago, deserción y titulación.

De manera primordial la tutoría pone especial atención en el estudiante de los primeros semestres de la carrera, en virtud de que durante esta primera fase de formación, el estudiante necesita integrarse a la vida universitaria, diversificar sus experiencias de aprendizaje y adentrarse al campo multidisciplinario de la educación.

En este sentido la tutoría que se propone se sustenta en un sentido ético, en la medida en que promueve la libertad y autonomía del estudiante en la toma responsable de decisiones para consigo mismo y para con los otros. Por tanto, se trata de centrar la atención de tutoría en el estudiante durante toda su formación institucional desde una perspectiva académica, de desarrollo humano y ejercicio ético, a través de una comunicación dialógica entre el educador y el educando, en la que la escucha, reflexión e intervención puedan favorecer el encuentro entre los proyectos profesional y el personal del estudiante; permitiéndole así, tanto capitalizar sus aprendizajes previos, como fomentar el desarrollo de nuevas habilidades de aprendizaje.

Objetivo de la tutoría

Contribuir a la formación profesional y personal del estudiante durante su trayectoria académica hasta su titulación, a fin de apoyar el desarrollo de sus potencialidades para que pueda concluir sus estudios en las mejores condiciones.

Modalidades de la tutoría

Se entenderá por modalidad la forma de intervención que emplearán los tutores en el desarrollo de sus funciones de apoyo y seguimiento de los estudiantes de las licenciaturas de la UPN. Las modalidades de tutoría pueden ser tres:

Presencial

La tutoría en esta modalidad, se realiza en un encuentro personal entre estudiantes y tutores en los espacios físicos de la institución.

En Línea

La tutoría en esta modalidad se realizará a partir de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a la actividad tutorial, integrado al modelo pedagógico, mediante una plataforma tecnológica que ofrezca herramientas de interacción como los foros de discusión, las sesiones en vivo (chat) y los wikis (espacios de colaboración simultánea), para desarrollarr el acompañamiento durante el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Mixta

La tutoría bajo la modalidad mixta, implica las dos modalidades anteriores, las cuales se emplearan a partir de la detección de las necesidades de acompañamiento a los estudiantes.

Las modalidades anteriores se pueden llevar a cabo a través de las formas, individual y/o grupal.

A) La modalidad **individual** se entiende como el encuentro entre un tutor y un estudiante, del cual se deriva un compromiso de corresponsabilidad a fin de acompañar el proceso de aprendizaje personal de los estudiantes.

B) La modalidad **Grupal** se entiende como el encuentro de un tutor con un grupo de estudiantes (máximo 10) dirigido a apoyarlos en su proceso de formación.

Fases de Intervención Tutorial

Las tutorías deben ajustarse a los cambios y necesidades de los alumnos en las distintas fases de su formación. Se diferencian cuatro **fases**:

La primera fase se enfoca a atender el proceso de inserción de los estudiantes al medio universitario, durante los primeros tres semestres de su formación. Los aspectos que se privilegian son los siguientes:

- ❖ Conocimiento de la institución
- ❖ Conocimiento del plan de estudios
- ❖ Fortalecimiento de habilidades básicas para el aprendizaje
- ❖ Consolidación del interés vocacional.
- ❖ Habilidades de comunicación.

La segunda fase se orienta al fortalecimiento de las competencias para la formación profesional que cada licenciatura requiere. Comprende del 4º al 6º semestre. Su propósito es apoyar a los estudiantes en la toma de decisiones involucradas en su proceso de formación.

La tercera fase de tutoría ofrece apoyo a los estudiantes con el fin de orientarlos durante la realización de su servicio social y la toma de decisiones sobre las opciones de titulación, articulada con el proceso de formación profesional del 7º al 8º semestre.

Por último, **la cuarta fase de la intervención tutorial**, pretende apoyar al estudiante durante su proceso de titulación.

Funciones del tutor

Se concibe al tutor a partir de tres funciones básicas:

- Identifica las situaciones que influyen en el desarrollo académico del estudiante a través del diálogo respetuoso con éste.
- Orienta y proporciona información al estudiante para que éste pueda tomar decisiones fundamentadas, enfrentar sus dificultades y aprovechar sus propias fortalezas en beneficio de su desarrollo profesional.
- Encauza al estudiante, en los caso necesarios, hacia los servicios o actividades que fortalezcan su desarrollo académico y personal.

Lineamientos de organización

- Se considera a la **tutoría** como una acción institucional transversal a todos los programas educativos
- Las particularidades y funciones que realizan los tutores se precisan a partir de cada Programa Educativo, en donde se especifican los campos formativos y/o áreas disciplinarias en los que se apoya el acompañamiento de los estudiantes.
- Los mecanismos y estrategias de comunicación e interacción, a partir de los cuales se coordinan las actividades con los estudiantes y los tutores son responsabilidad de cada Programa Educativo.
- Puede ser tutorando todo estudiante que goce de una beca PRONABES y también aquel que desee ser acompañado a lo largo de su formación profesional.
- Se considera **Tutor Profesor** a todo académico que participe en el proceso de acompañamiento, y a todos los académicos con perfil del Programa de Mejoramiento Profesional (PROMEP).

- Podrá ser **Tutor Especializado** todo aquel académico con perfil competente, capaz de apoyar a estudiantes que requieran un manejo especializado.
- Podrá ser **Tutor Asesor** aquel académico que apoye teórica y metodológicamente a los estudiantes durante el proceso de titulación.
- Podrá ser **Tutor Supervisor** aquel académico que forme y acompañe a tutores pares durante sus actividades, a fin de llevar a cabo el seguimiento, la evaluación y el impulso de la investigación vinculada con los procesos de formación profesional.
- Puede ser **Tutor Par** todo estudiante que cuente con, por lo menos, el 70% de créditos, que realice su servicio social, o bien que se encuentre inscrito en una práctica profesional en algún Programa Educativo, apoyando a estudiantes de primero a tercer semestre.
- Se constituirán grupos de trabajo por mutuo acuerdo entre **tutores** y **tutorandos** y, entre **supervisores tutores** y **tutores pares**.
- La formalizará el programa de trabajo semestral o anualmente. Estos programas se realizarán con base en los principios y procedimientos establecidos por cada Programa Educativo.
- En los Programas Educativos donde exista la figura de tutor par, se diseñará e instrumentará un programa de formación para el desarrollo de las actividades de tutoría.
- Cada Programa Educativo diseñará e impulsará un programa de seguimiento y evaluación de los procesos de tutoría, para cada una de las diferentes fases de formación profesional.
- La tutoría en línea contará con una plataforma tecnológica de carácter institucional mediante la cual puedan operar todos los Programas Educativos

- La institución debe proporcionar tanto los espacios como los tiempos para realizar la tutoría presencial, individual y grupal.
- Los Programas Educativos deben constituir una instancia colegiada que regule la tutoría articulada a las instancias de apoyo y gestión.
- La tutoría estará articulada a las diferentes instancias institucionales pertinentes.

Anexo 2.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL CENTRO DE ATENCIÓN A ESTUDIANTES PROCEDIMIENTO GENERAL DE LA TUTORÍA

Introducción

El documento Procedimiento General de la Tutoría tiene como propósito dar continuidad y precisión a las formas de actuación de los tutores y tutorandos, coordinaciones de los programas educativos de licenciatura y del área institucional del Centro de Atención a Estudiantes, buscando ofrecer a la comunidad una mayor claridad de las formas de operación de la práctica tutorial, presencial y en línea. Contiene los acuerdos presentados al Consejo Académico en junio de 2008 por la Comisión de Tutoría y Servicio Social, cuyo fruto fue la construcción de un nuevo marco normativo institucional para la Tutoría en la UPN.

Concepción de la Tutoría en la Unidad Ajusco

Se define como una práctica institucional de acompañamiento a los estudiantes durante su formación universitaria, transversal a todos los programas educativos de licenciatura. Dicha práctica se realiza por académicos interesados en apoyar los procesos de aprendizaje de los alumnos como una modalidad docente (ANUEIS 2000), en beneficio de su desarrollo y fortalecimiento de habilidades o competencias de tipo académico y personal, vinculadas a la formación profesional en el campo de la educación.

La tutoría en la Unidad Ajusco pretende

- Ayudar al estudiante a conocer los servicios y programas de la Institución.
- Contribuir a que el estudiante se sienta parte de la comunidad universitaria.
- Apoyar al estudiante en el desarrollo de sus habilidades y estrategias para un mejor desempeño académico.
- Abatir los índices de reprobación y rezago escolar.
- Disminuir las tasas de abandono de los estudios.
- Mejorar la eficiencia terminal.
- Fortalecer el desarrollo personal y profesional del estudiante.

Formas de atención tutorial

Este acompañamiento puede llevarse a cabo de tres formas:

1. Individual, donde tutor identifica, fomenta y promueve las habilidades del tutorando, mediante un plan de acción tutorial, con el propósito de apoyarlo durante la trayectoria escolar.
2. Grupal, donde los tutorandos (máximo 10) comparten algunas sesiones de trabajo con el mismo tutor, organizado en problemáticas o necesidades académicas comunes en un clima de confianza, respeto y confidencialidad.
3. Tutoría entre pares, en el primer año de formación profesional, una opción de atención puede ser el apoyo de un tutor par, es decir un tutor estudiante de los últimos semestres con promedio mínimo de 8 y actitud positiva para acompañar a un estudiante. La formación, capacitación y seguimiento de tutores pares, así como el desarrollo de sus actividades tutoriales son tratadas como servicio social con un responsable institucional.

Funciones del tutor

Son tutores los académicos de la Universidad con perfil del Programa de Mejoramiento Profesional (PROMEP) como parte de su perfil, así como todo docente interesado en el acompañamiento personalizado de tutorandos.

Compromisos que adquiere:

- Atender entre 2 y 10 tutorandos semestralmente.
- Identificar las situaciones que obstaculizan el desempeño académico de cada tutorando a través del diálogo respetuoso con éste.
- Elaborar un plan de trabajo tutorial semestral conforme a los requerimientos académicos del tutorando.
- Orienta y proporciona información al tutorando para que éste pueda tomar decisiones fundamentadas, enfrentar sus dificultades y aprovechar sus propias fortalezas en beneficio de su desarrollo profesional.
- Encauza al estudiante, en los caso necesarios, hacia los servicios o actividades que fortalezcan su desarrollo académico y personal.
- Reportar semestralmente las metas alcanzadas.

Derechos que adquiere:

- Ser tratado con respeto por tutores, tutorandos, coordinaciones de los programas educativos de licenciatura y el área institucional del Centro de Atención a Estudiantes.
- Ser dotado de la información que requiera para la elaboración del plan de trabajo semestral de sus tutorandos.
- Contar con información precisa y constante sobre cursos y asesorías complementarias, opciones de servicio social y prácticas profesionales para canalización, etc.

- Recibir semestralmente y una vez concluido el plan de trabajo, una constancia de práctica tutorial que permitirá documentar las líneas de trabajo que se llevaron a cabo.

Funciones del Tutor par

Podrán ser tutores pares los estudiantes que cubran el 70 % de créditos de su licenciatura, que cuenten con un promedio mínimo de 8, sean alumnos regulares, entusiasmo para la realización de actividades grupales, escucha activa, comunicación asertiva, capacidad de síntesis e interés en apoyar a estudiantes que cursan el primer año de sus estudios universitarios.

Compromisos que adquiere

- Acompañar entre 2 y 10 estudiantes de primer año universitario en su integración y adaptación al contexto universitario en un ambiente de cordialidad y respeto mutuo.
- Proporcionar a sus tutorandos información sobre los servicios y actividades que ofrece la universidad.
- Identificar las necesidades académicas y de información de sus tutorandos. Adaptar estrategias de estudio acordes a las necesidades de sus tutorandos.
- Impulsar el autoaprendizaje en los tutorandos.

Derechos que adquiere

- Ser tratado con respeto por otros tutores pares, tutorandos, coordinaciones de los programas educativos de licenciatura y el área institucional del Centro de Atención a Estudiantes.

- Los tutores pares contarán con capacitación y seguimiento constante de un responsable institucional.
- Realizar mediante las actividades tutoriales su servicio social.

Tutorando

Puede ser tutorando todo estudiante inscrito en alguna de las licenciaturas de la UPN-Ajusco que solicite el acompañamiento, sea o no beneficiario del Programa Nacional de Becas para la Educación Superior (PRONABES).

Compromisos que adquiere

- Solicitan y contactan al tutor que les sea asignado desde el CAE.
- Cumplir con las actividades del plan de trabajo tutorial (semestral).
- Así como participar activamente en las sesiones de tutoría.
- Informar semestralmente las acciones realizadas acordes al plan de trabajo tutorial.
- Mantener una relación de respeto y cordialidad con el tutor.

Derechos que adquiere

- La asignación de un tutor.
- Información, orientación y canalización pertinente sobre actividades que promuevan el desarrollo de tus competencias profesionales y personales.
- Respeto, confianza y confidencialidad

Procedimiento

Fases	Descripción de la actividad
<p>Apertura</p> <p>1. Asignación de tutor y primer encuentro</p>	<p>El estudiante de licenciatura solicita tutor en el módulo de Tutoría del CAE, mediante la presentación de los siguientes documentos: Solicitud escrita, historial académico y fotografía. Los formatos podrán descargarse de la página de la Universidad, el primero desde el apartado CAE/Tutoría http://www.upn.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=132&Itemid=163 y el segundo de Trámites en línea: http://escolares.upn.mx/certificacion/rx</p> <p>Se notificará vía electrónica al tutorando su asignación. El tutorando pasará al CAE a recoger su hoja de control de primer contacto, y firmará de recibido.</p> <p>Por correo electrónico se le comunica al tutor o tutor par los datos del o los tutorandos asignados.</p> <p>El tutorando deberá ponerse en contacto con su tutor o tutor par por cualquiera de las siguientes vías: Correo electrónico, cubículo o extensión telefónica, para acordar un primer encuentro. Esta información de localización encuentra en su Hoja de control de primer contacto.</p>

	El primer encuentro puede desarrollarse también vía correo electrónico.
Desarrollo	El tutor, con apoyo de las herramientas que considere adecuadas (cuestionario, entrevista, etc.) identificará las necesidades del tutorando, enfatizando en sus hábitos de estudio, para analizar sus dificultades, así como la forma en que administra su tiempo.
2.	El Tutor construirá un Plan de trabajo una vez identificadas las necesidades del tutorando.
Trabajo continuo	El tutor implementará el material considere necesario para el apoyo constante de las dificultades a las que se enfrente el tutorando.
	En caso necesario, ajustar el plan de trabajo.
	El tutorando podrá solicitar un cambio de tutor en los siguientes casos: a) cuando no encuentre beneficiosa la tutoría, exponiendo por escrito las razones de ello o b) cuando los horarios de tutor o tutorando dejen de coincidir, exponiendo por escrito dicha razón firmada por ambos; presentándolo en el módulo de tutoría del CAE para ser asentado en el expediente de tutoría.
Cierre parcial	Tutor y tutorando elaborarán un informe semestral de sus actividades, firmando ambos de conformidad con dicha labor; dicho informe será entregado en el módulo de tutoría del CAE dentro de los 15 días posteriores al término de cada semestre y se integrará
3.Elaboración de informes	El CAE informará semestralmente a las áreas académicas y coordinaciones de licenciatura los nombres de los tutores y tutorandos que siguieron y reportaron su práctica tutorial. al expediente de tutoría.
Cierre definitivo	El tutorando será dado de baja del programa cuando deje de asistir con su tutor por espacio de tres meses, sin previo aviso.

4 Baja, Reanudación Egreso	
	Si el estudiante solicita reanudación de la tutoría, deberá exponer por escrito sus motivos.
	Las reanudaciones se aprobarán en coordinación con el CAE y el tutor correspondiente.
	Se da por concluida la tutoría cuando el estudiante haya egresado de la licenciatura

Atención especializada

- Apoyo psicológico: En caso de que el estudiante requiera o solicite un apoyo de carácter psicológico, éste será canalizado al CAE para ofrecerle opciones de atención terapéutica lo más cercana a sus necesidades e intereses.
- Apoyo curricular: En caso de que la Coordinación de un Programa Educativo solicite apoyo en temas académicos específicos, el CAE apoyará la canalización de este requerimiento tutorial a tutores con el perfil académico solicitado.

Complementos de la tutoría

Son un conjunto de acciones entre las que se encuentran cursos y asesorías; cuyo objetivo primordial es la formación integral de los estudiantes mediante el desarrollo de actitudes, habilidades, métodos y destrezas que mejoren su proceso educativo.

Podrán ser diseñados y conducidos por profesores de la UPN, Ajusco, sean o no tutores, llevarse a cabo en periodo intra o intersemestral y contar con una duración de entre 10 y 40 hrs., dependiendo de los objetivos del curso o asesoría.

Estos apoyos son para cualquier estudiante matriculado ó egresado de la Universidad, sin importar si cuenta o no con un tutor.

Se distinguen dos:

- **Cursos complementarios:** De temáticas variadas, que ayudan a fomentar habilidades profesionales y personales; por ejemplo: análisis y síntesis de información, manejo de apoyos didácticos, elaboración de documentos escritos, manejo de instrumentos psicopedagógicos, promoviendo el autoconocimiento, el respeto y la resolución de conflictos.
- **Asesorías en asignaturas con alto índice de reprobación:** Buscan principalmente atender a estudiantes que se encuentren en rezago ó en riesgo de deserción, para que regularicen su situación académica.

Los conductores se comprometen a:

- Concluir los cursos o asesorías y entregar las listas de asistencia.
- En caso de necesitar la reproducción de material de lectura, entregarlo al
- CAE mínimo 5 días antes de iniciar el curso o asesoría en copia legible.

El CAE se compromete a:

- Proporcionar a los conductores una lista formal de los inscritos.
- Gestionar los espacios necesarios para que las asesorías o cursos puedan llevarse a buen término.

- En caso de requerir equipo de cómputo, salones electrónicos o salas de la
- Biblioteca, se sujetarán a disponibilidad institucional.
- Facilitar el material de papelería disponible en el CAE para llevar a cabo las asesorías o cursos.
- Una vez entregada la lista de participantes, se elaborarán las constancias correspondientes (conductor y participantes)
- *Los casos no previstos serán resueltos por el CAE y las Coordinaciones de*
- *Licenciatura.*

Noviembre, 2010

Anexo 3.

Estimados tutores:

Con el objeto de explorar el acceso y uso de los recursos digitales en la práctica tutorial de los tutores en la UPN, Ajusco, les solicito su valiosa participación respondiendo el siguiente cuestionario.

Todos los datos que resulten del presente, serán de carácter confidencial.

1.- Sexo

- Masculino
- Femenino

2.- Edad

3.- Área académica a la que pertenece:

- Política educativa, procesos institucionales y gestión
- Diversidad e interculturalidad
- Procesos de desarrollo, aprendizaje, enseñanza y formación de profesionales en ciencias, humanidades y artes
- Tecnologías de la información, comunicación y modelos educativos alternativos
- Teoría pedagógica y formación de profesionales de la educación
- Otro (Especifique)

4.- Grado de estudios (con título)

- Licenciatura
- Especialidad
- Maestría
- Doctorado

5.- Antigüedad como tutor en la UPN

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años
- 5 años
- Más de 5 años

6.- Asistió a algún curso para tutores dentro de la Universidad

- Si
- No

7.- ¿Cuántos años tiene de usar la computadora?

- Menos de 1 año
- De 1 a 3 años
- De 3 a 5 años
- Más de 5 años

8.- En promedio ¿Cuánto tiempo utiliza la computadora diariamente?

- Menos de una hora
- De una a dos horas
- De tres a cuatro horas
- Más de cinco horas

9.- En la Universidad ¿Cuenta con una computadora?

- Si
- No

10.- ¿En qué lugar?

- Cubículo

Salas de cómputo

Biblioteca

Otro (especificar)

11.- ¿Puede acceder a una computadora en la Universidad sin problema?

Si

No

12.- ¿A qué problema se enfrenta para acceder a una computadora en la Universidad?

Ningún problema

Los horarios de las salas de cómputo no son compatibles

Los equipos se saturan

No tiene equipo asignado

El equipo es lento u obsoleto

Otro (especificar)

13.- En caso de que su computadora se descomponga usted:

Soluciona personalmente el problema

Pide apoyo a un compañero

Solicita compostura en el servicio de informática

Busca un lugar para la compostura fuera de la universidad

Otro (especificar)

14.- ¿La Universidad organiza cursos de cómputo?

Si

No

Lo ignoro

Otro (especifique)

15.- En caso afirmativo ¿con qué frecuencia?

Mensual

- Semestral
- Anual
- No sé

16.- ¿Considera necesario que la Universidad promueva cursos de tutoría y tecnologías?

- Si
- No

17.- ¿Por qué?

18.- De los siguientes recursos digitales, ¿cuáles utiliza en su vida cotidiana?

- Plataforma institucional
- Blog
- Redes sociales
- Correo electrónico
- Foros
- Wikis
- Otro (especificar)

19.- ¿Cómo se le da a conocer la asignación de un nuevo tutorando?

- Personalmente
- Vía correo electrónico
- Otra (especificar)

20.- ¿Cuántos tutorandos tiene asignados hasta el día de hoy?

- Uno
- Dos
- Tres
- Cuatro
- Cinco
- Más de cinco

- No lo sé

21.- ¿Mediante qué vía realiza el primer contacto con sus tutorandos asignados?

- Teléfono
- Correo electrónico
- Espero a que me busquen
- Otro (especificar)

22.- De los siguientes recursos digitales, ¿cuáles utiliza como medio de comunicación con sus tutorandos?

- Plataforma institucional
- Blog
- Redes sociales
- Correo electrónico
- Foros
- Wikis
- Otro (especifique)

23.- Una vez establecido el contacto con sus tutorandos ¿cuál es la forma de comunicación predominante?

- Presencial
- Por correo electrónico
- Por teléfono
- Otro (especifique)

24.- ¿De qué forma agenda las citas subsecuentes con su tutorando?

- El primer encuentro hacemos un plan de trabajo
- Puede buscarme cuando tenga dudas
- Vía correo electrónico
- Otro (especifique)

25.- Si su tutorando le escribe un correo para solucionar una duda, usted:

- Le doy una cita
- Le contesto la duda por correo electrónico
- Le doy mis horarios para que me busque cuando pueda
- No le contesto, él sabe donde encontrarme
- Otro (especifique)

26.- ¿En caso de que un tutorando falte a una cita, usted:

- Espero a que vuelva a establecer contacto
- Le llamo por teléfono para saber por qué no asistió
- Le envío un correo electrónico para saber por qué no asistió
- Otro (especifique)

Gracias por su colaboración

Anexo 4.

TÍTULO: USO DE RECURSOS DIGITALES COMO APOYO EN LA PRÁCTICA TUTORIAL

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN: Indagar sobre el uso de recursos digitales como apoyo en la práctica tutorial de los tutores en la UPN, Ajusco

ARGUMENTO PRINCIPAL DE LA INVESTIGACIÓN: Los tutores de la UPN, Ajusco utilizan el correo electrónico como apoyo en su práctica tutorial de acuerdo con datos obtenidos en el cuestionario (la pregunta es cómo y para qué lo usan?).

OBJETIVO GRAL.: Indagar sobre el uso de recursos digitales como apoyo en la práctica tutorial de los tutores de la UPN, Ajusco.

OBJETIVOS PARTICULARES: Indagar el acceso a recursos digitales con que cuentan los tutores de licenciatura en la UPN, Ajusco.

Identificar las formas de uso que se le da al correo electrónico en la práctica tutorial.

GUÍA DE ENTREVISTA

Bloque 1 Acceso

- 1.- ¿Cuántos años tiene como tutor?
- 2.- Cuenta con computadora en su cubículo?----- Tiene acceso a internet?
- 3.- ¿Dónde utiliza la computadora con acceso a internet? ¿Cuántas horas?

Bloque 2 Uso

- 4.-Asistió usted a algún curso de formación y/o práctica tutorial dentro de la universidad?
- 5.-¿Qué entiende por tutoría? ¿Cómo define la práctica tutorial?
- 6.-Con base en su experiencia como tutor ¿considera que la universidad debería promover cursos sobre apoyo tutorial con uso de tecnología? ¿Por qué?
- 7.-Desde su perspectiva ¿qué posibilidades brinda el uso de recurso digitales en

su actividad tutorial?

8.-¿Qué recursos digitales utiliza como apoyo en su práctica tutorial (blog, correo electrónico, wikis, foros, etc.)?

9.-¿Cuál es el medio predominante por el que establece contacto con sus tutorandos?

10.-Usted cree que el uso del correo electrónico ¿potencializa una vía de comunicación entre tutor y tutorando?

11.-De acuerdo a su experiencia la comunicación vía correo electrónico puede favorecer el acompañamiento tutorial? ¿Cómo?

12.-Mediante el correo electrónico ¿Qué tipo de temáticas suele atender (académicas o personales)?

13.-¿Qué beneficios en cuanto a la gestión de la comunicación identifica con el uso del correo electrónico?

14.-Considera usted que el uso del correo electrónico genera condiciones para llevar a cabo algunas actividades de la tutoría?

15.-De las actividades cotidianas respecto a su práctica tutorial, usted podría describir aquellas donde el correo electrónico es imprescindible.

16.-Desde su percepción ¿Qué actitudes genera el uso del correo electrónico en la comunicación tutor-tutorando (confianza, ayuda, facilidad de comunicación, desarrollo de ideas, etc.)?