



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD AJUSCO
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA

EXPERIENCIA EN EL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL “APOYO A LA
COMUNIDAD ESTUDIANTIL: TUTORÍA DE PARES”

INFORME ACADÉMICO

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

PRESENTA:
YAZMIN ALHELÍ RAMÍREZ HERNÁNDEZ

ASESORA:
LIC. MARIBEL SÁNCHEZ GARCÍA

CIUDAD DE MÉXICO, JUNIO, 2020

AGRADECIMIENTOS

“Hay una fuerza automotriz más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica: la voluntad”
(Albert Einstein).

A mis amados padres (Margarito Ramírez Medel y Martha Hernández Islas); gracias por el apoyo incondicional que me han brindado, doy gracias a la vida, así como a la energía de este mundo haber crecido en este hogar, las palabras no me son suficientes para expresar el inmenso amor que siento por ustedes y aún más el agradecimiento por los esfuerzos realizados, gracias por su amor, sus consejos, las enseñanzas, las aventuras y los enojos, sin ello no sería quien soy, los amo inmensamente.

A mis hermanos (Israel, Julio Cesar y Carlos) por el amor incondicional que me han brindado, por las aventuras, las peleas, las risas, las anécdotas y principalmente por ser mi familia, los amo y admiro más de lo que imaginan. Gracias por ser los cómplices de mis locuras, por animarme a realizar cosas nuevas y sobre todo por nunca dudar de mis capacidades.

A mi cuñada (Rubí); por los consejos, la alegría y principalmente, por orientarme en la elección de licenciatura, si no hubieras estado para apoyarme, probablemente el resultado hubiera sido otro, te amo y gracias por siempre estar presente.

A ti mi Eleonora, por el acompañamiento, por ser mi cómplice, mi amigo, mi confidente, por estar en los momentos más difíciles, así como en los mejores y más alegres de mi vida, agradezco inconmensurablemente al universo que te haya puesto en mi camino, gracias por los consejos, el apoyo, la paciencia, los ánimos, las aventuras, los viajes, las risas, las locuras y las mil y un experiencias, por siempre creer en mí, por estar al pendiente de mis logros y celebrarlos con la misma

intensidad y cariño como si fueran tuyos, te quiero mucho Jonatan, el cosmos te hizo llegar a mi vida en el momento preciso.

A mi asesora (Profa. Maribel Sánchez García), quien ha sido mi guía, mi tutora y sobre todo una gran e incomparable amiga; apoyándome en este proceso tan arduo. Gracias por la paciencia y colaboración, este trabajo representa un gran logro no solo para mí, sino también para usted, ya que sin su apoyo, revisiones, contribuciones y dedicación no hubiera sido posible.

A mis amigas (Yesica, Venecia, Sofía, Fabiola y Dulce), gracias por ser parte de mi formación profesional y de mi vida, por ser mis cómplices en tantas experiencias buenas y malas que nos han dejado muchos aprendizajes, las palabras no me son suficientes, para agradecerle a la energía de este universo tener la dicha y el placer de coincidir con ustedes, las amo mis pedagogas.

¡La vida es bella y el límite es el infinito!

JACR

ÍNDICE

1. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL.....	6
1.1 Creación del Centro de Atención a Estudiantes.....	7
1.2 Programa de Servicio Social “Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de pares”.....	10
2. TUTORÍA.....	12
2.1 Incorporación de la tutoría a la educación superior.....	13
2.2 Tutoría en la Universidad Pedagógica Nacional unidad 092 Ajusco.....	15
2.3 Tutoría entre pares.....	16
2.4 Lineamientos del programa de Servicio Social “Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría entre Pares”.....	18
3. EXPERIENCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL INTERNO: “APOYO A LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL: TUTORÍA DE PARES”	21
3.1 Actividades de gestión y administrativas.....	22
3.2 Tutoría de pares: estudiantes de la licenciatura en Pedagogía.....	24
3.2.1 Estudiante 1 (E1).....	25
3.2.2 Estudiante 2 (E2).....	34
3.2.3 Estudiante 3 (E3).....	41
3.2.4 Estudiante 4 (E4).....	45
3.2.5 Estudiante 5 (E5).....	49
3.2.6 Estudiante 6 (E6).....	53
3.2.7 Estudiante 7 (E7).....	57
3.2.8 Estudiante 8 (E8).....	60

4.	ANÁLISIS CRÍTICO DEL SERVICIO SOCIAL.....	61
5.	SUGERENCIAS.....	66
6.	REFLEXIONES FINALES.....	68
	REFERENCIAS.....	71
	ANEXOS.....	74

1. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

La Universidad Pedagógica Nacional es una institución descentralizada de la Secretaría de Educación Pública, se creó por decreto presidencial de José López Portillo, el 29 de agosto de 1978, teniendo como principal objetivo formar profesionales de la educación que atendieran las necesidades educativas del país y la sociedad (UPN, Acerca de la UPN, 17 de Enero 2020).

Cabe mencionar que para ingresar a las licenciaturas, es necesario; acreditar la Educación Media Superior, asimismo los estudiantes deben acreditar los requisitos establecidos por la institución, siendo posible expedir las constancias, certificados o títulos del grado académico obtenido.

Dentro de la organización de la UPN se mencionan los órganos que conforman la Universidad, así como los criterios necesarios para ser candidato a rector, además de establecer las funciones y obligaciones que debe cumplir, siendo únicamente el Secretario de Educación Pública quien tiene la facultad para nombrar y remover al rector.

Además de estandarizar las obligaciones y funciones del Consejo Académico, Secretario Académico, Secretario Administrativo y la integración del Consejo Técnico. También se establecen las obligaciones, organización y funcionamiento, de las áreas académicas así como de los jefes de área, en cuanto a sus facultades y obligaciones que deben cumplir mientras estén en el puesto (Salas, L. 2012). Pasados algunos años, las unidades de la UPN, dependen económica y administrativamente del estado originario.

La Universidad Pedagógica Nacional está conformada por 70 Unidades UPN, 208 subsedes y tres universidades pedagógicas descentralizadas. Estas entidades UPN son espacios plurales para el desarrollo de la docencia, la investigación y la difusión, además están ubicadas en distintas regiones de todo el territorio nacional. (UPN, El espacio académico nacional de la UPN, 17 de Enero 2020).

Los edificios de la UPN unidad 092 Ajusco están divididos en cuatro niveles que se pueden identificar mediante colores, en el nivel rojo están los salones con numeración 200, además de algunas áreas como son los auditorios, A, B, C y D, la librería Paulo Freire, el Centro de Atención a Estudiantes (CAE), entre otros.

En el nivel amarillo se encuentran los salones electrónicos, la sala de maestros y los salones con numeración 300, en el nivel azul está el Centro de Atención a Estudiantes (CAE) y el Centro de Enseñanza y Aprendizaje de Lenguas (CEAL), así como los salones con numeración 400.

En el último nivel se ubican los cubículos de los profesores, estos están divididos acorde a las áreas académicas: 1. Política Educativa, Procesos Institucionales y Gestión. 2. Diversidad e interculturalidad. 3. Aprendizaje y Enseñanza en Ciencias, Humanidades y Artes. 4. Tecnologías de la Información y Modelos Alternativos y 5. Teoría pedagógica y Formación Docente.

En el edificio C nivel rojo se encuentra el CAE, integrado por diferentes programas de apoyo para los estudiantes como es; Servicio Social, Atención Psicológica, Salud comunitaria, Bolsa de trabajo, Prácticas Profesionales opcionales y Tutoría, también se encuentran los programas de Servicio Social Interno: UPN-PERAJ adopta un amig@ y “Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de Pares”; es parte del programa de tutoría, en su modalidad individual.

1.1 Creación del Centro de Atención a Estudiantes

“El Consejo Académico, en su XCVI sesión ordinaria, con fecha del 10 de diciembre de 2007, y en ejercicio de sus atribuciones, dictaminó favorablemente la creación del Centro de Atención Estudiantil, por sus siglas CAE” (Gaceta 74, 2012, p. 15)

Fue creado con el objetivo de reducir la deserción escolar, mejorar el desempeño y agilizar la titulación, mediante servicios adicionales, que les brindaron a los estudiantes el acompañamiento necesario para titularse en tiempo y forma. El

Acuerdo de creación entra en vigor un día después de ser publicado en el Órgano Informativo oficial de Universidad Pedagógica Nacional, es decir, la Gaceta bimestral, quedando con fecha del 1° de junio de 2012.

En el acuerdo de creación del Consejo Consultivo del CAE, las disposiciones que se establecieron en un principio han sido sobrepasadas, actualmente es un centro especializado en la orientación de los estudiantes, en donde se brinda acompañamiento desde el ingreso de los estudiantes, durante la trayectoria universitaria y el egreso. Además de fortalecer las habilidades personales, sociales, profesionales, así como las emocionales mediante el acompañamiento que se les brinda por medio de los programas que conforman el CAE.

También se establecieron los artículos para la integración del Consejo Consultivo del CAE; se encargaría de brindar asesoramiento en las actividades académicas, así como en la toma de decisiones, teniendo la facultad de emitir opiniones de los planes anuales, analizar y modificar los proyectos, siempre en pro del crecimiento y desempeño de los estudiantes.

En el capítulo II De la integración del Consejo Consultivo del “CAE” en su artículo 4° menciona que el Secretario Académico de la UPN será el presidente, rectoría tendrá la responsabilidad de nombrar al Secretario Ejecutivo quien será el responsable del CAE, los Coordinadores de Área y responsables del Programa de las licenciaturas también integrarán el Consejo. En el Capítulo III De las funciones de los integrantes del Consejo Consultivo del “CAE” en el artículo 5° y 6° se mencionan las funciones y obligaciones del presidente y secretario, mientras que el capítulo IV se enmarca la temporalidad, así como la duración de las sesiones del Consejo.

Cada programa que integra el CAE, tiene un responsable, el cual se encarga de realizar ciertas actividades:

Las licenciadas encargadas del área de Servicio Social, cada mes dan una plática informativa explicando las dos modalidades del Servicio Social, que son: Programas externos, registrados por instituciones ajenas a la UPN unidad 092 Ajusco y los

programas internos, que están dentro de la UPN unidad 092 Ajusco y son ofertados por académicos de las diferentes áreas de la universidad.

Acorde al programa que se elija es la documentación que se entrega, las profesoras realizan la recepción de los documentos, además de realizar los expedientes. Cada año se emite una convocatoria para registrar o renovar los programas de Servicio Social en sus dos modalidades, ellas emiten y gestionan esta convocatoria, para que posteriormente el Consejo consultivo del CAE valide y verifique, que las propuestas estén dentro del marco formativo de cada licenciatura.

Los requisitos para iniciar el Servicio Social: tener el 70% de los créditos de la licenciatura, asistir a la plática informativa, registrarse previamente en la plataforma, elegir el programa y entregar la documentación correspondiente.

La licenciada responsable de gestionar el programa de atención y contención psicológica, asimismo se encarga de las jornadas de salud comunitaria, estableciendo vínculos con empresas del sector privado o gubernamental, para que asistan a las instalaciones de la universidad y se les proporcione a la comunidad estudiantil información sobre salud sexual, reproductiva, pruebas médicas, atención nutricional, chequeos médicos, entre otros servicios. Además de ser responsable del programa “UPN-PERAJ: adopta un amig@” siendo un programa de Servicio Social interno en donde se atienden a niños de primero a sexto de primaria de las escuelas públicas cercanas a la universidad.

La responsable del área de tutoría, emite y gestiona las convocatorias para las sesiones de tutoría grupal; exámenes extraordinarios y las convocatorias para los intersemestrales, antes de ser ofertados los cursos, el Consejo Consultivo valida y aprueba las propuestas, posteriormente realiza la difusión y brinda atención a los estudiantes (dudas y trámites), también realiza el registro de los docentes que desean fungir como tutores de los estudiantes que están inscritos a los programas de licenciatura de la UPN unidad 092 Ajusco, así como el registro de los estudiantes que solicitan tutor profesor o par.

Los encargados de la bolsa de trabajo y prácticas profesionales opcionales, realizan convenios con instituciones públicas y privadas para que los estudiantes de la UPN unidad 092 Ajusco, tengan diferentes opciones de instituciones para su inserción laboral; éstas son publicadas en la página del CAE y en redes sociales, (Facebook). Para las prácticas profesionales opcionales, el estudiante es quien realiza el convenio para ingresar a la institución.

1.2 Programa de Servicio Social “Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de Pares”

El programa de tutoría de la UPN unidad 092 Ajusco, inició en el año 2002, coordinado por la profesora Lilia Paz, esta propuesta de tutoría desde el inicio se apegó a la propuesta de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). De manera informal, se elaboraron algunos documentos para recuperar las líneas de acción y operación, mismos que posteriormente retoma y modifica la profesora Maribel Sánchez, al volverse la responsable, para elaborar el programa de tutoría con el que trabajaría desde septiembre del 2012.

A partir de entonces, se comienza a documentar mediante escritos la labor tutorial, se actualizan algunos formatos y se fortalece el Programa de Servicio Social interno de Tutoría de pares, quedando registrado a partir de ese momento como “Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de Pares”. Se les permite a los tutores-par, participar en las actividades de gestión y operación del programa, considerando que son profesionales de la educación. La labor de los tutores-par, está documentada mediante los informes trimestrales que se entregan y la evaluación final, el contenido del programa únicamente puede ser visualizado por los estudiantes que tengan usuario en la plataforma de Servicio Social y por las encargadas de este. (Ver anexo 1).

El programa de Servicio Social “Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de Pares”, tiene como objetivo que los estudiantes de séptimo, octavo semestre y egresados, apoyen a los estudiantes de nuevo ingreso, para guiarlos en la adaptación a la vida universitaria, además de mostrarles el contexto académico, cultural y social de la UPN unidad 092 Ajusco.

Como lo dice el nombre del programa, la principal actividad que se realiza es la tutoría, dirigida especialmente a estudiantes de primer y segundo semestre, el periodo de tutoría es de seis meses equivalente a un semestre; se les apoya en la adaptación a la vida universitaria, además se proporcionan estrategias de lectura y escritura según sea el área de oportunidad que se va a trabajar con ellos.

Aunque no son parte de las funciones de la tutoría también se apoya en aspectos, personales, sociales y emocionales, siendo en ocasiones el factor fundamental que no les permite a los estudiantes focalizar sus planes de vida y trazar metas a corto, mediano y largo plazo para concretar el objetivo final.

No debe confundirse el programa de tutoría con el programa de Servicio Social, cuando se hable del “Programa de Tutoría” se habla de manera general, este programa brinda acompañamiento individual y personalizado a los estudiantes durante su trayectoria escolar; mientras que, el programa de Servicio Social “Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de Pares”, es una de las modalidades de atención en tutoría individual y está diseñado para los estudiantes que tienen el 70% de los créditos para iniciar la prestación de Servicio Social.

En los archivos de Servicio Social, se encontró que el primer registro del programa, fue en el año 2009, tenía por nombre “Programa Comunitario, Tutoría de Pares”, la encargada era la profesora Lilia Paz Rubio, este programa no se encuentra documentado por lo que se desconocen cuáles eran las actividades que realizaban los prestadores de servicio, sólo se tiene conocimiento de que no se involucraban en las actividades de gestión del programa, únicamente brindaban atención tutorial de los estudiantes.

2. TUTORÍA

La tutoría se ha utilizado como una estrategia para guiar a los estudiantes a desarrollar capacidades intelectuales, sociales, emocionales y de convivencia. La cual permite guiar al estudiante durante el proceso de adaptación de un nuevo entorno educativo, esto se logra mediante el apoyo y acompañamiento personalizado, donde se trabajan, así como se refuerzan áreas de oportunidad que presenta el tutorado, las habilidades, actitudes y aptitudes que se potencializan en el estudiante le permiten adaptarse a las nuevas condiciones que se le presentan.

De acuerdo con la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2014) la tutoría como concepto:

[..] se incluye entre una serie de actividades como las de información o asesoramiento, cuyo propósito es el de ayudar a los estudiantes a determinar sus capacidades e intereses, a adoptar decisiones educativas o laborales, o a gestionar su aprendizaje y su trayectoria individual frente a los compromisos que plantea su educación, el trabajo u otras cuestiones en las que se adquieren o se utilizan competencias. (p. 24)

Se han elaborado varias definiciones del concepto de tutoría, estos conceptos generalmente hacen referencia al apoyo que se le brinda al estudiante, en aspectos, emocionales, sociales, familiares, personales, entre otros. Entre los autores que han escrito sobre el concepto de tutoría, se encuentra Platón, Lapatí, Alcantar, etc. La tutoría se realiza antes o después de la jornada escolar, esto depende de los horarios del tutor y el tutorando. Álvarez y González (2008), propone las siguientes modalidades:

Tutoría académica: se utiliza entre docentes y estudiantes, se pretende apoyar al estudiante, se pone mayor énfasis en el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje, los docentes pueden realizar seguimiento de una asignatura o de todas las asignaturas que se verán durante el semestre. Se caracteriza por ser un

acompañamiento académico, donde el docente brinda bibliografía complementaria para facilitar la comprensión de los temas por parte del estudiante.

Tutorías grupales: Romo (2004), propone apoyarse en la tutoría grupal, en casos en los que las problemáticas o las necesidades de atención sean compartidas por varios estudiantes y puedan tener un tratamiento colectivo. Esto funciona muy bien cuando se realizan trabajos grupales y sesiones de intercambio de entre estudiantes, que los llevan a descubrir sus propias soluciones o estrategias de trabajo (p.62).

Esta modalidad de tutoría, permite atender a un mayor número de estudiantes en menor tiempo, además de enriquecer las sesiones, debido a la lluvia de ideas, se tratan problemáticas comunes y se intercambian experiencias.

Tutoría entre pares o iguales: este tipo de tutoría se aleja del constructo de aula, docente, horarios y obligaciones, es un método de aprendizaje activo, se adquieren conocimientos y habilidades por parte de ambas partes involucradas, tanto estudiantes como tutores-par. Del Rincón (2000, citado por Álvarez y González, 2008, p. 57) “definen la tutoría entre pares (peer tutoring o entre iguales) como alumno que realiza labores de tutela con sus compañeros”.

2.1 Incorporación de la tutoría a la educación superior

La incorporación de la tutoría a la educación superior comenzó con una convocatoria que reuniría a los académicos destacados que tuvieran experiencia en educación superior especialmente que trabajaran en programas de atención a estudiantes o en seguimiento de trayectorias escolares, el objetivo era elaborar una propuesta de programas que se enfocarán en brindar atención personalizada a los estudiantes de las instituciones de educación superior.

Los programas de tutoría, tenían como objetivo que fuera una alternativa para combatir los problemas de deserción y rezago en la Educación Superior, además de atender los problemas que surgieran durante la trayectoria escolar y mejorar la calidad de la educación en México.

La deserción escolar es entendida como el abandono de los estudios de cualquier nivel educativo. Existen diferentes motivos por los cuales los estudiantes deciden desertar, en el libro Programas Institucionales de tutoría una propuesta de Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2011), se mencionan:

- Abandono o suspensión voluntaria y definitiva de los estudios y del sistema de educación por parte del alumno.
- Salida de los alumnos debido a deficiencias académicas y consecuentemente bajo rendimiento escolar.
- Cambio de carrera (el alumno continúa en la misma institución pero se incorpora a otro cohorte generacional) o de institución.
- Baja de los alumnos que alteran el orden y la disciplina institucional. Generalmente obstaculizada en ingreso a otra escuela o facultad (p.20).

No solo son factores académicos como se mencionó anteriormente, la deserción también está relacionada con las condiciones económicas de los estudiantes, problemáticas personales, desinterés por continuar estudiando, distancia, dificultad con el horario asignado y el desconocimiento del nuevo entorno escolar.

Existen tres periodos de la deserción que serán retomados del libro Programas Institucionales de tutoría una propuesta de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2011):

- **Primer periodo crítico:** Se presenta en la transición entre el nivel medio superior y la licenciatura y se caracteriza por el paso de un ambiente conocido a un mundo en apariencia impersonal, lo que implica serios problemas de ajuste para los estudiantes.

- **Segundo periodo crítico:** Ocurre durante el proceso de admisión, cuando el estudiante se forma expectativas equivocadas sobre las instituciones y las condiciones de la vida estudiantil, que al no satisfacerse, pueden conducir a decepciones tempranas y, por consiguiente, a la deserción.

- **Tercer periodo crítico:** Se origina cuando el estudiante no logra un adecuado rendimiento académico en las asignaturas del plan de estudios y la institución no le proporciona las herramientas necesarias para superar las deficiencias académicas (p. 20).

La misión final de la tutoría es apoyar, guiar y coadyuvar al individuo a la toma de decisiones, para que la adaptación al nuevo entorno le sea confortable, favorable y fácil, de esta manera se evita la deserción y rezago escolar.

2.2 Tutoría en la Universidad Pedagógica Nacional unidad 092 Ajusco

En la UPN unidad 092 Ajusco, en el año 2002 la profesora Lilia Paz Rubio, creó el programa de tutoría en este documento se establecieron las normativas para los tutores, tutorados, requisitos, entre otros, por imprevistos no fue posible que dicho programa se publicará en el órgano informativo oficial que es la Gaceta UPN, únicamente quedó en un documento de trabajo; a pesar de ello, se continuó trabajando mediante los estándares establecidos por la profesora Lilia. En el año 2010 se publica una “guía práctica de la tutoría”, en la cual se mencionaron los aspectos básicos de operación del programa, al ya no contar con la presencia de la profesora Paz y su texto.

En el año 2012, el Consejo Consultivo autorizó los “Lineamientos generales para la realización de Prácticas profesionales, prestación de servicio social y tutorías de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco” volviéndose el documento oficial que norma y regula las acciones de los programas del CAE. Para el año 2014 la profesora Maribel Sánchez García, elabora el “Programa institucional de tutoría de la Universidad Pedagógica Nacional unidad Ajusco”, tomando como base los

lineamientos, se hace una recuperación de las actividades del programa de tutoría desde su creación, sus líneas de acción, modalidades, y elementos a considerar; así, queda documentado el trabajo de más de una década y se considera la guía oficial de la actividad de tutoría, bajo las normativas de ese documento se trabaja hasta la actualidad.

Existen dos modalidades en la tutoría, en primer lugar se encuentra la tutoría individual que puede ser de un profesor académico o un tutor-par a un estudiante que se encuentra inscrito en la universidad. Otra modalidad es la tutoría grupal, la cual es impartida por los docentes que proporcionan cursos intersemestrales o asesorías para los exámenes extraordinarios. (CAE, 2014, p 13.)

Como se mencionó anteriormente desde el año 2002 en la UPN unidad 092 Ajusco, se comenzó a trabajar de manera informal en la tutoría ejercida por docentes de la institución y en el año 2003 la profesora Lilia Paz, implementa un programa de Servicio Social llamando “Programa Comunitario Tutoría de Pares” en donde se comienza a hablar de tutores par, este es el antecedente del programa de Servicio Social “Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de Pares”

2.3 Tutoría entre pares

A continuación se hará mención de la tutoría en submodalidad de pares, retomando el documento del Programa de acogida y Seguimiento a la Generación de Ingreso a la Universidad de la República: Tutorías de estudiantes por estudiantes; se menciona que el modelo didáctico denominado “tutorías- aprender a través de enseñar”, se apoya de la idea que se puede lograr un aprendizaje adicional ayudando a otros a aprender, operando así el principio didáctico de aprendizaje entre pares” (Programa de Acogida y Seguimiento a la Generación de Ingreso a la Universidad de la República 2008, p. 2), esa aseveración es cierta, el egresado se enfrenta a enseñarle a otra persona, poniendo a prueba los conocimientos previos, analiza y genera el método de enseñanza-aprendizaje que implementara en

ocasiones posteriores. Como se sabe cada individuo aprende de diferente manera, siendo un reto para el tutor enseñar lo mismo a diferentes estudiantes, se debe estar en la búsqueda continua de un mejor método de enseñanza.

El tutor-par es un estudiante o egresado que tiene experticia en algunos temas que el tutorando aún desconoce, el objetivo de la tutoría es apoyar al tutorado a adaptarse a la institución y a la vida universitaria; en este sentido, se basa en el paradigma sociocultural de Vigotsky, en donde se menciona la Zona de Desarrollo Próximo ZDP, se sostiene que las personas aprenden estando en contacto con el contexto cultural y social, se menciona que los estudiantes construyen y reconstruyen sus saberes a través de las experiencias que van teniendo a lo largo de la vida y van alcanzando sus objetivos con el apoyo de un facilitador, que no necesariamente se encuentra más avanzado, puede ir apenas unos pasos delante de él, pero los suficientes para poder brindarle apoyo.

En el libro paradigmas en psicología de la educación de Gerardo Hernández (2012) se mencionan los estudios sobre interacción entre iguales, en el marco de interpretación vigotskyano, se han dirigido a dos situaciones: la coconstrucción o actividad conjunta-colaborativa de tareas entre participantes con similares competencias cognitivas, y las tutorías entre uno que sabe más y otros(o) que sabe(n) menos. (p.233)

La acción tutorial beneficia al propio tutor, se ponen a prueba los conocimientos sobre los cuales tiene experticia, además de reforzar los conocimientos previos, mientras que al tutorando se le brindan las herramientas necesarias, para la adaptación al entorno y se le acompaña durante este proceso, apoyándole a resolver las dudas que le llegan a surgir.

2.4 Lineamientos del programa de Servicio Social “Apoyo a la comunidad estudiantil: Tutoría entre pares”

Dentro de los lineamientos del programa institucional de tutoría de la UPN unidad Ajusco, se menciona qué es la tutoría y la diferencia entre tutoría y tutoría de pares, rescatando el siguiente párrafo:

La tutoría de PARES nace de la necesidad de atención entre iguales a los estudiantes de los primeros semestres de licenciatura, que buscan herramientas para la integración a la vida universitaria. Más allá de los contenidos trabajados dentro del salón de clases o el conocimiento de procesos administrativos, esta modalidad de tutoría, atiende problemáticas inmediatas y canaliza de manera efectiva los casos especiales desde el primer contacto de los estudiantes en la universidad (2014, p. 15).

Es indispensable brindarles el apoyo necesario a los estudiantes de primer ingreso, para que tengan la información correcta y precisa de los diferentes servicios que ofrece la institución, además del apoyo personalizado, esto se vuelve enriquecedor y formativo para el tutor-par.

Con lo que respecta a la Universidad Pedagógica Nacional el perfil del tutor-par que se requiere es el siguiente:

- Ser alumno de séptimo semestre o egresado (tener el 70% de créditos).
- Promedio mínimo de 8.
- Ser alumno regular.
- Responsable y comprometido con las actividades que desempeñará a lo largo del Servicio Social.
- Que tenga disposición para trabajar en equipo.
- Ser capaz de generar ambientes de empatía, confianza, tolerancia.
- Ser paciente, tener comunicación asertiva y escucha activa.

- Que tenga facilidad de manejo de grupo.

Los tutorados que se asignan, son estudiantes inscritos en cualquier licenciatura de la UPN unidad 092 Ajusco, cada estudiante es el responsable de realizar la solicitud pertinente para que se les pueda realizar la asignación de tutor. El tutor-par, debe pertenecer a la misma licenciatura que el tutorado, el objetivo es que el tutor-par debido a que conoce las asignaturas y programas de estudio de la licenciatura, tendrá elementos suficientes para poder guiar al tutorado adecuadamente.

Cada tutorado puede solicitar tutor y a su vez cambio del mismo, si por alguna circunstancia no se siente conforme con el tutor académico o par asignado, no existen condicionantes que impidan cambiar cuantas veces sea necesario.

La investigación realizada por la profesora Lilia Paz Rubio acerca del programa de tutoría de pares que fue publicado en el “X Congreso Nacional de Investigación Educativa”, menciona que el apoyo brindado al estudiante de primer ingreso por un tutor-par, favorece la disminución de la deserción escolar, además de crear un ambiente de calidez para los nuevos estudiantes.

Después de que la profesora Lilia Paz Rubio realizará un diagnóstico de la Universidad Pedagógica Nacional con respecto a la tutoría y lo comparara con los programas de tutoría de otros países se llegó a la siguiente conclusión:

Según estos resultados podemos inferir que las estrategias que principalmente se ofrecen son para la elaboración de ensayos, para exposiciones y para materias de alta dificultad en el primer semestre, como por ejemplo, la materia de Ciencia y Sociedad, en el caso de la Licenciatura en Pedagogía. Sin embargo, aquí destaca un aspecto importante en el que interviene el tutor-par y es el apoyo personal-emocional, que aun cuando no es una petición expresa, ésta emerge a través del vínculo que se establece entre tutor-par y tutorado (X Congreso Nacional de Investigación Educativa, 2009, p. 8, art.0187).

Como se menciona anteriormente, los estudiantes de nuevo ingreso tienen varias dudas referentes a los diversos trabajos que deben entregar, los formatos, cantidad y calidad en los mismos. En 2009 que fue elaborado el trabajo de la profesora Lilia, se tenía problemas con la materia de Ciencia y Sociedad, siendo preocupante que en la actualidad aún se sigan presentando inconvenientes, haría falta realizar una investigación minuciosa de las razones por las cuales esto aún sigue siendo una problemática, quizá sea el contenido de la asignatura o el método de enseñanza de los docentes titulares. Por lo cual los tutores-par buscan las áreas de oportunidad que le permitan al estudiante aprobar dicha materia o en su caso hacerlos conscientes de las consecuencias de desertar u obtener NP en la asignatura.

El alumno de nuevo ingreso, no es el único que adquiere saberes y habilidades que lo guiarán el resto de la licenciatura, como tutores-par también se adquieren diferentes habilidades como son:

Competencia para situar su acción. La definimos como el uso de saberes, prácticas y actitudes que permiten situar una acción profesional en un contexto determinado y adaptarse a ella. En este sentido el tutor-par ha manifestado una gran sensibilidad e interés por los procesos sociales de su entorno, así como también un conocimiento amplio de los factores que afectan el desarrollo académico de los estudiantes de primer ingreso (Rubio, L. 2009, p. 8, art.0187).

Durante la acción tutorial se puede visualizar las áreas de oportunidad de los estudiantes de nuevo ingreso, que pueden estar afectando su desempeño académico, por tal motivo, se crean estrategia que permitan trabajarlas, obteniendo como resultado final, la adaptación favorable a la vida universitaria, previniendo el rezago y abandono escolar, para concluir satisfactoriamente el semestre.

3. Experiencia de la prestación del Servicio Social interno: “Apoyo a la Comunidad estudiantil: Tutoría de Pares”

Al cumplir con los requisitos para iniciar el Servicio Social, y verificar el listado de los programas disponibles para inscripción, acordé una cita con la profesora encargada del programa, días después asistí al CAE para platicar con las tutoras-par que se encontraban prestando servicio, les realice las siguientes preguntas: ¿Cuáles eran las actividades que realizaban?, ¿Cómo se sentían en esa área?, ¿Qué esperaban del Servicio Social y si se habían cubierto esas expectativas? Y finalmente ¿Cómo contribuía el Servicio Social a su formación profesional? Las respuestas que me brindaron ambas tutoras-par, me permitieron tener un panorama más amplio de las actividades que realizaban, comprender si este programa contribuiría a mi formación profesional y distinguir qué funciones estaban relacionadas con mis intereses laborales.

Posteriormente acudí a la entrevista con la licenciada encargada del programa de Servicio Social la profesora Maribel, quien me explicó las actividades que se realizaban de gestión y administración, nombrando el objetivo principal del programa de tutoría de pares, para finalmente preguntarme:

¿Por qué te gusta este programa de Servicio Social? Al realizar prácticas profesionales relacionadas con orientación vocacional en una secundaria ubicada en la alcaldía de Coyoacán, tuve la oportunidad de comprender, así como analizar la importancia que tienen los orientadores y tutores en las secundarias, desde ese momento considere la posibilidad de ejercer como orientadora o tutora, considere que el programa de Servicio Social podría brindarme la experiencia y práctica necesaria para conocer más, acerca de la tutoría. Y qué mejor que apoyar a los compañeros de nuevo ingreso para adaptarse a la vida universitaria, proporcionales información acerca de las actividades, servicios y asesoramiento en las inquietudes que llegarán a tener.

Después de la entrevista con la profesora y ser aceptada realice la inscripción al programa de Servicio Social “Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de Pares”, por medio de la plataforma digital, posteriormente entregue la documentación necesaria, integrándome al equipo de tutores-par el 12 de Febrero del 2018.

El día que me presente en el CAE, la profesora Maribel me presentó al coordinador, el Maestro David Fernando Beciez González y las encargadas de los diferentes programas, asimismo con los tutores-par, ese día comenzaron a instruirme en las actividades de gestión y administrativas que también se ejecutaban.

3.1 Actividades de gestión y administrativas

Durante la prestación del Servicio Social, se realizaron actividades de gestión y administrativas, estas fueron realizadas al iniciar la prestación del servicio, algunas de ellas estuvieron relacionadas con la atención a los estudiante, docentes, elaboración y entrega de constancias, orientación a los estudiantes para el proceso de solicitud de tutor (docente o par), recepción, revisión y captura de los informes de tutoría de los docentes, diseño y distribución de boletines, trípticos, así como de folletos informativos, acorde a las campañas o eventos.

Parte de las actividades es la planeación de los recorridos de “Bienvenida”, que se brindan a otras sedes de la UPN y para los estudiantes de nuevo ingreso de la UPN unidad 092 Ajusco. Para los recorridos de la generación 2018-2022, se realizó la gestión y el diseño de trípticos, folletos y boletines, así como la distribución y organización de los obsequios que se entregaron al concluir el recorrido.

La labor tutorial duró seis meses a partir de agosto, al iniciar la tutoría se les aplicaron varios cuestionarios a los estudiantes, con la finalidad de obtener un diagnóstico de las áreas de oportunidad a trabajar. También se les orientó acerca de las diferentes áreas y servicios que se encuentran disponibles, asimismo se realizó orientación vocacional con algunos de los estudiantes y se les apoyó en la resolución de las inquietudes presentadas durante el semestre, además de

brindarles estrategias de aprendizaje que les facilitaron la comprensión de textos académicos, organización del tiempo y la elaboración de las actividades de aprendizaje.

Antes de concluir el Servicio Social capacite a los nuevos tutores-par, para que conocieran las actividades de gestión y administración. Durante el proceso de enseñanza que se tuvo con cada uno de los tutores-par, tuve la oportunidad de percatarme, que teoría del aprendizaje utilizaban los tutores-par.

La tutora-par A, su Aprendizaje fue por ensayo y error, “[...] realizando asociaciones (conexiones) entre las experiencias sensoriales (percepciones de estímulos o eventos) y los impulsos nerviosos (respuestas) que se manifiestan en una conducta” (Schunk, D. 2012, p.73) esta tutora-par realizaba la misma actividad un par de ocasiones y en cada intentos mejoraba los procesos hasta llegar a realizarlos en una sola exhibición.

El tutor-par B utilizaba la teoría cognoscitiva social: “[...] plantea que las consecuencias de las conductas sirven como fuente de información y de motivación, y no como el medio para fortalecer las conductas [...]” (Schunk, D. 2012, p.121) este tutor-par, después de realizar las actividades que le eran asignadas, recibía recompensa verbal, mencionaba sentirse motivado, asimismo sí se le hacían observaciones él solo se auto-motivaba, para desempeñar un mejor trabajo, regularmente este tutor-par, pedía que se le hicieran saber las observaciones positivas o negativas.

Durante la formación profesional se habla de teorías de la enseñanza, aprendizaje, pero en pocas ocasiones que tiene la oportunidad de identificarlas, al realizar el Servicio Social en entre programa, tuve la oportunidad de enfrentarme al reto educativo que es enseñar, algo fácil de decir, pero muy complejo en la práctica. La misma información que me fue proporcionada, fue la que compartí con los nuevos tutores-par, además de mi experiencia.

3.2 Tutoría de pares: estudiantes de la licenciatura en Pedagogía

Todo estudiante que se acerque al área de tutoría, se le brinda atención para que realice el registro de solicitud de tutor, sea docente o par. Durante la prestación del Servicio Social, tuve siete tutorados, además de un estudiante extra-oficial, el estudiante se encontraba registrado como tutorado de una docente. Acorde a las necesidades que presentó el estudiante, la responsable del programa de Servicio Social, acordó que también se le brindaría tutoría-par.

Al finalizar la tutoría con los siete estudiantes, se obtuvieron varios logros; dos tutorados al iniciar las sesiones pretendían desertar, ambos con motivos diferentes, al final del semestre decidieron continuar con sus estudios, una de las tutoradas continuó asistiendo a la asignatura 1574, obteniendo calificación aprobatoria, cuatro tutorados acorde a sus expectativas obtuvieron promedio favorable, además de aprender a solucionar las inquietudes que tuvieron durante el semestre, desafortunadamente con una tutorada no se entablo conversación a lo largo del semestre, desconociendo su estatus dentro de la UPN unidad 092 Ajusco.

A continuación se mencionara el área de oportunidad que se trabajó con cada uno de los estudiantes, asimismo se describirá la tutoría realizada durante el periodo de seis meses, las estrategias utilizadas para fortalecer la comprensión lectora, medios de comunicación utilizados para concretar las sesiones de tutoría y logros obtenidos al concluir el semestre acorde a las expectativas de los estudiantes.

Por respeto a los tutorados sus nombres no serán mencionados, serán sustituidos por claves que se conformarán por “estudiante” y “número” correspondiente y serán abreviados utilizando la primera letra de la palabra y el número consecutivo. Estudiante 1 (E1), Estudiante 2 (E2), Estudiante 3 (E3), Estudiante 4 (E4), Estudiante 5 (E5), Estudiante 6 (E6), Estudiante 7 (E7) y Estudiante 8 (E8).

Para las asignaturas el nombre será sustituido por las claves correspondientes de la malla curricular: “Ciencias de la Educación 1574”, “El estado Mexicano 1502 y “Psicología educativa” 1572.

Para identificar a las tutoras-par de nuevo ingreso la clave está conformada por “Tutora-par” y “letra”, que será elegida al azar: Tutora-par L, Tutora-par A.

3.2.1 Estudiante 1 (E1)

Áreas de oportunidad:

Orientación vocacional para realizar la elección entre la licenciatura en Pedagogía en la Universidad Pedagógica Nacional unidad 092 Ajusco o la licenciatura en Sociología en la Universidad Autónoma Metropolitana unidad Azcapotzalco.

Descripción de la tutoría:

La E1 fue partícipe de los recorridos de bienvenida, por ese medio se enteró del servicio tutoría de pares, al iniciar el primer periodo escolar, se acercó al CAE al área de tutoría para realizar el trámite correspondiente. Al ser egresada de la licenciatura en pedagogía y acorde a las disposiciones del programa “Apoyo a la comunidad estudiantil: Tutoría de pares”, me fue asignada para apoyarla en el proceso de adaptación a la vida universitaria, prevenir la deserción y rezago educativo.

En la primera sesión de tutoría, la estudiante mencionó que parte de sus expectativas de la tutoría-par, se centran en orientación vocacional para guiarla en la elección de licenciatura a estudiar. Comentó haberse quedado en la UPN unidad 092 Ajusco en la licenciatura en Pedagogía y en la Universidad Autónoma Metropolitana unidad Azcapotzalco en la licenciatura en Sociología.

Al iniciar las clases en la UPN unidad 092 Ajusco, una semana antes que en la UAM unidad Azcapotzalco la estudiante había decidido asistir a clases en la primera casa de estudios mencionada para indagar el perfil de egreso de los estudiantes y el campo laboral, además de buscar orientación vocacional.

Conociendo la inquietud de la estudiante, se indago acerca de su interés por estudiar Sociología, ella comentó que durante su estancia en la preparatoria, algunas de sus maestras eran sociólogas, admirando la manera en que impartían su clase y los conocimientos que tenían de la sociedad, esta admiración por las docentes le hizo pensar en estudiar sociología, también presentó inquietudes familiares que complicaron la toma de decisión, en casa se le pedía que primero concluyera la licenciatura en pedagogía y posteriormente estudiará sociología.

Parte de la orientación vocacional que se le proporcionó a la estudiante, fue mencionarle el campo laboral de los pedagogos;

- Instituciones educativas de los sectores público y privado, desde el nivel preescolar hasta el superior.
- Instituciones sociales como hospitales, asociaciones civiles, organismos gubernamentales.
- Medios de comunicación social.
- Centros de investigación educativa.
- Empresas públicas (UPN, Pedagogía, 17 de Enero 2020).

En el área de recursos humanos, podemos incorporarnos a la capacitación y desarrollo organizacional para realizar las detecciones de necesidades de capacitación, pedagogía hospitalaria en donde se le brinda atención a los niños que se encuentran internados y no les es posible asistir a la escuela, se les regulariza para que adquieran los conocimientos que deberían tener según su edad y grado escolar en el que deberían de ir, atender necesidades educativas especiales, en niños, adolescentes o adultos para ayudarlos a adaptarse a la vida, en organizaciones no gubernamentales o gubernamentales en el área de vinculación

institucional, apoyar a las familias que tienen hijos con alguna discapacidad, para que aprendan a comunicarse y tratarlos, como profesionales de la Educación, también podemos incursionar en la docencia en nivel básico o media superior, así como realizar investigaciones que estén relacionadas con el ámbito educativo e inclusive inscribir los proyectos a las becas que ofrece el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).

Se le sugirió asistir a clase en ambas instituciones, así como buscar profesores egresados de la licenciatura en Sociología y pedagogía, tanto en la UAM Azcapotzalco como en la UPN unidad 092 Ajusco, para que compartieran con ella su experiencia durante la formación profesional, así como el campo laboral que tienen.

Durante las primeras semanas de clases en la UPN unidad 092 Ajusco, presentó la inquietud por la asignatura 1574, para la estudiante la docente frente a grupo utilizaba lenguaje oral inapropiado, además de haberse presentado algunos incidentes con sus compañeros y hacia su persona provocando que se sintiera agredida e incómoda. No se detallaron los sucesos ocurridos por respeto a las personas involucradas, además desconocía los elementos que serían retomados para la evaluación de la asignatura.

A la estudiante se le hizo saber que los docentes además de ser profesionales de la educación, tienen una vida fuera de la institución y probablemente los problemas que llegan a tener se pueden llegar a permear a su labor educativa a pesar de los esfuerzos realizados, por ello la mejor forma es no tomarse de manera personal las palabras o acciones que lleguen a realizar.

Únicamente se deben tomar en cuenta aquellas acciones que sean constructivas y formativas para su vida personal y profesional, con relación a la evaluación de la asignatura, se le sugirió que le preguntara a la docente los elementos que serían retomados para la evaluación o preguntarle a sus compañeros.

En la siguiente sesión llegó la tutorada en compañía de seis compañeras, todas con la misma incertidumbre y preocupación, algunas de las estudiantes, comenzaban a sentirse intimidadas al presentarse a clase y estaban pensando en desertar de la asignatura 1574, además de desconocer cómo serían evaluadas. Resultaba preocupante y se entendía que algo estaba mal, no era normal que más de una estudiante desconociera los elementos mediante los cuales serían evaluados y estuvieran inconformes con la forma en que la profesora se dirigía al grupo.

En esta sesión se les orientó de manera general a todas las estudiantes, se les aclaró que no era necesario desertar de la asignatura o semestre, enseñándoles el proceso de acreditación de cada asignatura, el cual es independiente, se les hicieron algunas sugerencias de opciones para que posteriormente ellas formularán la alternativa adecuada a sus necesidades.

- Acudir a la coordinación de la licenciatura en Pedagogía para comentarle al Maestro Coordinador las inquietudes que tenían, para que alguien con autoridad, les ofreciera diferentes soluciones.
- Posteriormente a la plática con el coordinador del programa de la licenciatura, si no tenían respuestas favorables, platicará con la docente en relación a las inquietudes que tenían y la evaluación.
- Como última opción era la posibilidad de dejar de asistir a la asignatura 1574 esclareciendo las opciones de acreditación: en caso de que decidiera desertar, en el artículo 36° y el artículo 67°, que se encuentran en el “Reglamento de estudios de licenciatura de la Universidad Pedagógica Nacional” Examen extraordinario y recurrar la materia.

Días después de la sesión de tutoría, la estudiante conoció a un compañero de tercer semestre de la misma licenciatura, él le comentó que por experiencia, era mejor obtener calificación aprobatoria de seis a No Presentó (NP), argumentando que en el historial académico aparecería NP, además le mencionó que si tenía un promedio bajo la cambiarían de turno. La orientación que le proporcionó el

estudiante de tercer semestre generó en la estudiante, confusión e inquietud por la información proporcionada.

Nota: ante esta situación se denota la falta de orientación que tuvo el estudiante y la deficiencia en la cobertura del programa que tutoría. Es necesario tomar acciones ante estas situaciones. Si no se puede brindarles a todos los estudiantes el servicio de tutoría, la creación de un curso propedéutico, que sea impartido a los estudiantes antes de iniciar primer semestre, les daría la orientación académica necesaria para conocer y comprender la organización curricular de la licenciatura, así como los medios de acreditación de las asignaturas.

Se le explicó que la calificación seis es considerada una calificación aprobatoria y esta afectaría su promedio final, por el contrario la nota NP es una calificación no aprobatoria y está a pesar de verse reflejada en el historial académico no afectará su promedio final, con respecto al cambio de horario se le explico el proceso de reinscripción y formulación del horario.

En la siguiente sesión, la estudiante comentó que después de haber platicado con sus padres, sobre las inquietudes que tenía en la asignatura anteriormente mencionada, tomó la decisión de desertar solamente en esa asignatura y realizar el examen extraordinario el siguiente semestre, sus padres estaban de acuerdo con la decisión que había tomado y se sentían satisfechos con la información y la orientación brindada. Al concluir con la toma de decisión se dio por terminada la orientación con respecto al tema.

La estudiante acudió a clases el 10 de septiembre a la UAM Azcapotzalco, se acordó tener sesión de tutoría el 11 de septiembre para que diera a conocer su experiencia en la otra institución educativa, llegado el día la estudiante comentó algunas diferencias entre los servicios de ambas instituciones, esto le permitió diferenciar los beneficios que tienen en la UPN unidad 092 Ajusco, aunado a estos inconvenientes, tuvo dificultades para encontrar el salón de clases, al recurrir a Servicios Escolares, el personal que se encontraba brindando servicio no respondió las dudas que tenía, además de generar en ella desconfianza para continuar preguntado.

Al encontrar el salón, se percató que la mayoría de los estudiantes eran hombres, haciéndola sentirse acosada, platicó con los profesores que le dieron clase, acerca de cuál era el campo laboral de los licenciados en Sociología y de su experiencia como egresados.

Después de tomar en consideración todo lo que le habían comentado y realizar una comparativa entre las instalaciones, servicios y docentes de ambas universidades, llegó a la conclusión que no se veía el resto de su vida preguntándose por qué las personas utilizaban diversas vestimentas, como eso interfiere con su vida y mucho menos se visualiza haciendo investigación. Después del análisis realizado por la estudiante tomó la decisión de darse de baja definitiva en la UAM unidad Azcapotzalco, para continuar con sus estudios en la UPN unidad 092 Ajusco.

Posteriormente la estudiante presentó inquietud en la asignatura 1502 al tener que exponer en equipo, el compañero asignado no presentaba interés por estudiar o preparar el tema, eso representaba un problema para la estudiante. Se les otorgaba un punto extra a los estudiantes que realizaban una buena exposición, siempre y cuando cumpliera con lo establecido por el docente a cargo.

Se le dijo que al llegar a la educación superior se espera que los estudiantes sean autodidactas e independientes y aunque el proceso llega a ser complejo, es necesario a partir de primer semestre se comiencen a desarrollar esas habilidades, se le hizo la sugerencia de estudiar y preparar el tema, por si su compañero no se presentaba, días después la estudiante comunicó que había obtenido el punto extra y que su compañero aunque se presentó no expuso porque no había estudiado.

Ella manifestó sentirse agobiada porque en varias ocasiones ella busco al compañero para orientarlo en los temas que debían exponer y él constantemente se negaba a prestarle atención. Finalmente la estudiante expresó que había comprendido parte de las responsabilidades de ser estudiante de nivel superior.

El medio de comunicación utilizado fue la aplicación de WhatsApp, por este medio hacía saber las dudas e inquietudes que llegaba a tener con respecto a las asignaturas, trabajos, ensayos y para solicitar sesión de tutoría.

Semanas después solicitó apoyo para resolver algunas preguntas de la guía del examen de la asignatura 1502, que se le habían dificultado por la falta de apuntes, debido a que en clase prefería escuchar al profesor que tomar notas, como consecuencia tenía poca información, además de haberse confundido con la información escrita y la recordada, se le sugirió que identificara las preguntas acorde a los acontecimientos o fechas e intentara contestarlas y en la siguiente sesión de tutoría se le apoyaría para proporcionarle información de textos académicos que le facilitarían la resolución de las preguntas.

Días antes las E2 y 3 habían solicitado apoyo con la misma guía, aprovechando que todas habían tenido la misma inquietud, fueron citadas en la biblioteca Gregorio Torres quintero, también se les invitó a las E5 y 6, se utilizó en un cubículo para trabajar, esa ocasión la E1 había invitado algunas compañeras de clase para que participarán en la actividad, en esta sesión no se presentaron las E5 y 6.

La actividad consistió en enseñarles a identificar las respuestas mediante sus apuntes, a excepción de la E2, las estudiantes tenían pocos apuntes y se encontraban confundidas con la información escrita y la recordada, se trabajó durante dos horas para darles nociones de las respuestas y tratar de aclarar sus dudas.

Al siguiente día únicamente llegaron las E1, 2 y 3, en esa ocasión se trabajó mediante lluvia de ideas para que concluyeran las respuestas de la guía, se les recomendó que anotaran el tema de exposición, tomarán apuntes de aquello que consideran relevante, además de mantenerlos ordenados y preguntar las dudas que tuvieran durante la clase.

Después de haber presentado el examen de la asignatura 1502, la estudiante obtuvo una baja calificación en el examen, se sentía triste y decepcionada al no obtener una buena calificación, pero consideraba haber aprendido cuales eran las acciones que no debía de repetir.

En este trabajo únicamente se documentaron las actividades realizadas en la orientación académica que le fue brindada a la estudiante durante la tutoría-par,

teniendo en cuenta otros factores que intervinieron en la vida personal de la estudiante, se consideró importante felicitarla por su logro, así como por las metas alcanzadas día a día, en las sesiones de tutoría no solo se enfocan a cuestiones académicas, también se tratan problemas personales, emocionales o económicos, asimismo se le orientó en el proceso de registro para la beca de Manutención.

Parte de la orientación académica que se le brindó a la estudiante, se relacionó con los servicios que brinda la universidad, talleres culturales, inducción al uso de la plataforma de la biblioteca Gregorio Torres Quintero, así como a la búsqueda física. Al estar por concluir el semestre, la estudiante solicitó tutoría-par para resolver las preguntas que se le dificultaron de la guía del examen de la asignatura 1502, en esta ocasión demostró prepararse, para obtener una mejor calificación.

A la par las E2 y 3 solicitaron apoyo para resolver la misma guía, se organizó una sesión grupal, en la cual se invitó a las E5 y 6 con la finalidad de trabajar mediante una lluvia de ideas y beneficiar la retroalimentación grupal. En la primera sesión se presentaron las tutoradas 1, 2 y 3 junto con algunas compañeras que ya habían participado en la dinámica y nuevamente se integraron.

En esta sesión la E1 no llevaba resuelta ninguna pregunta de guía, argumentando que el profesor les daría un punto extra si tenían completos los apuntes de las exposiciones, así que prefirió dedicar el tiempo de tutoría-par en ordenar sus apuntes, únicamente se dedicó a escuchar y tomar apuntes en algunas ocasiones. En esta misma sesión se les informó de los cursos intersemestrales, explicándoles el valor curricular, proceso de inscripción, fechas y periodos, para que fortaleciera sus habilidades académicas.

En la siguiente sesión, la E1 llevaba algunas respuestas, nuevamente se trabajó con las E2, 3 y las compañeras anteriores, se observó la falta de comunicación, escucha y respeto durante la interacción, al estar trabajando en grupo provocó que durante la lluvia de ideas se callaran abruptamente entre ellas. Se realizó una intervención aclarándoles que debían respetar y escuchar la participación de cada una, para retomar aquello que consideraran importante o complementará su respuesta, si alguna se equivocaba o estaba confundida lo adecuado era apoyarla

para que aclarara su duda, después de realizar esa intervención se tornó un ambiente de respeto, saludándose al llegar y concluir.

En esta sesión se le recordó a la E1, que el acompañamiento de tutoría terminaría después de guiarla en el proceso de inscripción a segundo semestre y realizando el cambio de tutor-par o profesor, acorde a su preferencia, la noticia no fue del agrado de la estudiante, sus facciones hicieron notar que estaba en desacuerdo, preguntando la razón por la cual no podía seguir siendo su tutora-par, se le hizo saber que por reglamento los tutores-par únicamente pueden brindar el servicio de tutoría en primer y segundo semestre, lo cual se relaciona con los seis meses de Servicio Social, al haber concluido el servicio, era necesario realizar el cambio de tutor-par, se le reiteró que la comunicación no cesaría, cuando tuviera dudas o inquietudes podía escribirme y la orientaría para resolverlas, después de hacerle esa aclaración se mostró conforme y feliz de saber que continuaría la comunicación.

Al concluir el semestre la estudiante considero que el tiempo se le había pasado muy rápido, sabiendo que había aprendido cosas importantes que le serían de gran utilidad en su vida, así como en los semestres posteriores, ella creía haber concluido satisfactoriamente y estaba dispuesta a continuar mejorando.

Después de concluir el primer semestre y pasadas las vacaciones, pidió apoyo en el proceso de reinscripción, el cual se le brindó, mostrándole la página electrónica en donde encontraría la fecha y hora de reinscripción, así como los archivos necesarios para hacer el trámite correspondiente.

Finalmente se le informo que el periodo de tutoría había concluido y se debía hacer el cambio de tutor, la estudiante prefirió ser asignada a una tutora-par, quien sería la nueva integrante del programa de “Apoyo a la comunidad estudiantil: tutoría de pares” la tutora-par L.

Nota: cabe aclarar que al momento de realizar la solicitud de cambio de tutor, si se hubiese incorporado otro tutor-par de la misma licenciatura, quedaría a consideración de la encargada del programa la asignación de la E1.

3.2.2 Estudiante 2 (E2)

Áreas de oportunidad:

Orientación académica para favorecer la adaptación a la vida universitaria, asimismo apoyo en la orientación de los procesos administrativos como: trámite de becas: Manutención y movilidad académica.

Descripción de la tutoría.

La E2, fue partícipe de los recorridos de bienvenida en donde se enteró del servicio de tutoría, la primera semana de clases asistió al CAE para realizar el trámite correspondiente, el 17 de agosto del 2018 acudió al CAE junto con una compañera, ambas iban por la hoja de primer contacto, se le explico el uso que tenía la hoja antes mencionada en ese momento y en ocasiones posteriores, ambas estudiantes me habían sido asignadas para apoyarlas en la adaptación a la vida universitaria, asimismo se les mencionó el horario en el cual les podría brindar atención en el CAE, de 9am a 2pm.

Al ser esa la primera sesión de tutoría, se les proporcionaron a la E2 y la E3, los cuestionarios (ver anexo 7) que permitirían identificar las áreas de oportunidad que serían fortalecidas durante el semestre, al estar realizando el llenado de los cuestionarios, se acercó una compañera de clases de las estudiantes que también era una de mis tutoradas (E6), al tener tiempo y disposición se le pidió a la estudiante que realizará el llenado de las cuestionarios.

Después de la sesión que se tuvo con las tres estudiantes me entere que las E1, 2, 3 y 6 eran compañeras de grupo, se indago con la E2 cuál era su opinión con respecto a las asignaturas, con la intención de prevenir la deserción o rezago educativo.

La E2 mencionó que la docente frente a grupo de la asignatura 1574, tenía actitudes que le eran desconcertantes, durante su vida académica no había conocido profesores que utilizaran el lenguaje informal para menospreciar a los estudiantes,

se le preguntó a la estudiante si las acciones descritas podrían ser un factor que afectara su desempeño académico, la estudiante considero que no eran un factor determinante para desertar de asignatura 1574, argumento que ella tenía las habilidades y aptitudes necesarias para aprobar la asignatura, aunque la situación generaba en ella incomodidad.

En la siguiente sesión de tutoría la estudiante pidió orientación para estructurar un mapa conceptual que debía entregar al finalizar del semestre en la asignatura 1574, en este debía integrar todas las lecturas utilizadas en el semestre, además de elaborar un glosario, se le sugirió que leyera el libro Estrategias de enseñanza-aprendizaje de Julio Pimienta (2012), en donde podría encontrar ¿Qué es? y ¿Cómo se realiza? los mapas cognitivos, diagramas, estrategias grupales entre otras. Además de anotar en una libreta independiente el nombre de las lecturas, los conceptos utilizados en las clases, además de los que ella considerara pertinentes, así se le facilitará la organización y elaboración del mapa conceptual y el glosario.

En esa misma sesión se le preguntó ¿Por qué había solicitado un tutor-par? Comentó que después de obtener la información del servicio de tutoría en los recorridos de bienvenida, se lo había hecho saber a su mamá y ella la convenció de aprovechar todos los servicios que la universidad le brindará, además de motivar la para irse de intercambio, para que tuviera más oportunidades de crear un mejor futuro, por lo cual tener un tutor-par podría aumentar las expectativas académicas, además de favorecer su adaptación a la vida universitaria.

Después de conocer las razones que tenía, se indago acerca de las expectativas que tenía de la tutoría, para delimitar aquellas, que se podrían llegar a cumplirse mediante la tutoría y cuales no corresponden con esta labor. Ella esperaba que la apoyarán y acompañaran durante el primer semestre, para adaptarse a la universidad, orientación en los procesos administrativos para la beca de movilidad y asesoría en las dudas e inquietudes que llegará a presentar. Conociendo las expectativas de la estudiante, se consideraron pertinentes de cumplirse mediante la tutoría-par, por ello se designó que se trabajaría una vez a la semana en sesiones presenciales y de necesitarlo se destinarán más sesiones por semana.

Semanas después del ingreso de la estudiante, mencionó tener dificultades para comprender los textos académicos que le eran proporcionados y la lectura simultánea de diferentes textos, además de inhabilidad en la administración y organización del tiempo, se le sugirió que elaborar una lista de pendientes que le permitiera administrar su tiempo.

Nota: la lista de pendientes, fue una estrategia que implemente durante mi formación profesional, esto me permitió administrar y gestionar mis tiempos.

Se acordó con la tutorada que en la siguiente sesión se le haría la recomendación de alguna lectura para que se informará acerca de las estrategias de lectura, además de proporcionarle alguna estrategia que le facilite la comprensión lectora.

La estrategia que se sugirió fue subrayar las lecturas identificando lo siguiente: ideas principales, ideas secundarias y palabras que no comprendiera y realizar un glosario y la lectura del capítulo cuatro del libro Estrategias de lectura de Isabel Solo, en donde podría encontrar ¿Qué son las estrategias de lectura?, ¿Cómo se enseñan las estrategias de lectura? y los tipos de textos.

A la siguiente sesión, se indago la utilidad y funcionalidad que había tenido la estrategia; consideró que había sido efectiva, su comprensión incremento, únicamente tenía inconveniente en identificar qué texto corresponde a cada asignatura, se le hizo la sugerencia de utilizar colores diferentes, para favorecer identificación visual. En esa misma sesión la estudiante solicitó apoyo para resolver la guía del examen de la asignatura 1502.

La orientación que se le brindó a la estudiante con relación a la guía del examen, fue identificar las respuestas acorde a sus notas; buscar el tema, encontrar palabras claves (hecho histórico, año, nombres, etc.) Se acordó que resolvería las preguntas en casa y en la siguiente sesión, se le apoyaría con textos académicos que le permitirían complementar la información.

Antes de llegar la fecha de la siguiente sesión, se le preguntó a las E1, 3, 5 y 6 si requieren apoyo para en la resolución de la guía antes mencionada, todas las estudiantes solicitaron sesión presencial de tutoría, para favorecer el trabajo grupal

se citó a todas las estudiantes anteriormente mencionadas, en esa ocasión no se presentaron la E5 y 6. Pero se incorporaron amigas de la E1 a la sesión.

Para la resolución de las preguntas, se realizó una lluvia de ideas para responder la guía del examen, la E2 en esta sesión integró los elementos que consideró le habían faltado sus respuestas y aclaró sus dudas, dando por terminada la orientación en esta actividad, al término de la sesión grupal se tuvo una sesión individual, la E2 expresó tener algunas inquietudes relacionadas con la asignatura 1574, la dinámica empleada en la clase le habían provocado malestares físicos a la estudiante, posteriormente al comentarle a sus familiares la problemática suscitada le sugirieron que desertara de esa asignatura, para evitar consecuencias a su salud.

Se le orientó y explicaron los medios de acreditación de las asignaturas, presentar extraordinario o recurrar la asignatura, asimismo se le informó de los grupos especiales que son convocados por la coordinación de la licenciatura en pedagogía. Días después mencionó que su familia la apoyaban en la decisión que tomará, ella decidió seguir acudiendo a clases, argumentando que en sus expectativas no se encontraba el rezago escolar.

El apoyo que le brindó su familia fue fundamental para la toma de decisión, asimismo su mamá la orientaba en la asignatura 1572, en los temas correspondientes a los paradigmas de la educación, en esta misma sesión mencionó los avances obtenidos en la asignatura 1574, entre los cuales se encontraron la asimilación del contenido, adaptación a la carga académica, mejora en la comprensión de los textos académicos y facilidad en realizar lecturas simultáneas. La estudiante mencionó que ella y algunos de sus compañeros, habían acordado exponer en cada clase el capítulo siguiente del libro en el cual se encontraban trabajando, además de acomodar las bancas en media luna y anotar en el pizarrón las ideas principales de la lectura y a un costado el glosario, los estudiantes habían acordado realizar la misma dinámica hasta concluir el libro o hasta que la profesora cambiará de actitud, generando la búsqueda de una nueva estrategia.

Nota: cómo pedagoga me pregunto ¿Es válido, complacer a un profesor solo para obtener una calificación aprobatoria? ¿Realmente se les está enseñando algo formativo? ¿La profesora será consciente del impacto que puede causar en sus estudiantes?, esas interrogantes únicamente podrán ser respondidas por los estudiantes que cursaron esta asignatura, en semestres posteriores en donde se retoma lo visto en esa clase.

Algunas de las inquietudes que presentó la estudiante, se relacionaron con los procesos administrativos, como cambio de turno, beca de Manutención y movilidad, dependiendo de la duda que tenía se le canaliza al área correspondiente.

La adaptación universitaria, fue favorable, la comprensión de las lecturas se le facilitó posterior a la estrategia brindada, la mayoría de las actividades le son sencillas y fáciles de realizar, la E2 pidió que se le dedicara más tiempo de la tutoría a la orientación académica de las asignaturas 1574 y 1502.

Al estar por concluir el semestre, ella pidió tiempo sin sesiones presenciales, para dedicarse a la elaboración de los trabajos finales, manteniendo la comunicación mediante mensajes personales continuamente se le reiteraba el apoyo para la resolución de inquietudes académicas, la estudiante continuamente mencionaba encontrarse bien y no necesitar apoyo.

En la siguiente sesión de tutoría comentó sentirse estresada por el fin de semestre, debido a la entrega del trabajo final de la asignatura 1574 y la resolución de la guía del examen 1502, de esta asignatura aún no tenía la guía. Se le sugirió que le preguntara a los docentes: 1- elementos y características que debía contener el mapa y 2- la fecha en la cual se les proporcionará la guía para el examen, en esta sesión se le explico qué son los cursos intersemestrales, página electrónica para el registro, proceso para la creación del usuario y la inscripción, periodos en los que se imparten y las fechas de inscripción, esto con la finalidad de favorecer su crecimiento profesional.

Ese mismo día mediante mensaje personal se comprometió a resolver las preguntas de la guía y únicamente pediría apoyo para resolver las que se le dificultaron. La

estudiante considero haber obtenido una negativa por parte de la docente en cuanto a los elementos y características que debía tener el mapa conceptual, teniendo como medio de argumentación por parte de la docente que al tomar las decisiones los estudiantes de la organización de las sesiones, también realizarán el mapa acorde a sus criterios, posterior al término de esa clase una de sus compañeras propuso realizar un listado de los conceptos que tuvieran, con la finalidad de que todos los estudiantes tuvieran la misma información, la reacción de la docente concluyo en decirles que todos obtendrían seis, para que todos estuvieran al mismo nivel y ninguno sería merecedor de otra calificación, además de aclararles que el mapa no era prioritario, primero debían continuar con las lecturas acordadas y leer el libro de Antisepsia.

Al estar predispuesta la estudiante en obtener respuestas inconclusas por parte de la docente, inmediatamente sintió que no se le había dado respuesta a su interrogante, pero realmente le habían dicho algo formativo, se le dijo que al estar en el nivel superior se espera que los estudiantes se vuelvan autodidactas por ello la respuesta de la docente es considerado formativo, permitiendo que los estudiantes busquen información relacionada con la elaboración de mapa conceptuales para posteriormente elaborar la actividad solicitada, se le recordó del libro de estrategias, además de hacerle la recomendación de elaborarlo electrónicamente con las siguientes herramientas digitales: <https://www.lucidchart.com>, <https://www.goconqr.com>, también se le sugirió elaborar una agenda de pendientes de los trabajos finales en donde incluyera la fecha para que gestionará sus tiempos

La estudiante solicitó orientación en la resolución de algunas preguntas de la guía de la asignatura 1574, la tutoría se llevó a cabo en la biblioteca Gregorio Torres Quintero, en esta sesión estuvieron presentes la E1, 2 y 3, así como compañeras de clase de la E1, la actividad consistió en guiarlas para que encontraran la respuestas en los apuntes que tenían, durante esa sesión se integraron tres amigas más de las tutoradas, que se incorporaron a la dinámica, favoreciendo la lluvia de ideas e enriqueciendo la retroalimentación.

En esa sesión se le mencionó a la E2 que el acompañamiento de tutoría, terminaría iniciando el siguiente semestre, después de la reinscripción se realizaría el cambio de tutor-par, la estudiante expresó sentirse confundida, además de estar en desacuerdo con el cambio de tutor-par, pensaba que seguiría en tutoría-par hasta culminar la licenciatura. Se le recordó que por cuestiones de reglamento el acompañamiento que se les brinda a los estudiantes en el servicio de tutores-par únicamente es para los estudiantes que se encuentran en primer y segundo semestre. Siendo conveniente que a partir de tercer semestre recibiera la guía de un tutor profesor que le brindaría mayores conocimientos académicos gracias a la experiencia docente.

Al concluir con la entrega de los trabajos finales la estudiante mencionó que el tiempo transcurrido del semestre le había parecido muy corto, además de sentirse satisfecha con su desempeño académico y con los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes aprendidas. La única inquietud que tenía era el pensar en reinscribir las asignaturas en la tarde o seguir en el interturno.

Al llegar las fechas de reinscripción solicitó apoyo para saber de los profesores que eran estrictos y enseñaban para poder elaborar su horario, finalmente decidió quedarse en el interturno, eligiendo un solo grupo, después de concluir con el procedimiento de reinscripción se le informó que al iniciar las clases se realizaría el cambio de tutor-par, tomando en cuenta su opinión en cuanto a la asignación de un tutor-par o tutor profesor, al no conocer aún a los profesores, decidió que fuera un tutor-par. Se le sugirió que solicitara a la tutora-par L para continuar con el apoyo a la adaptación universitaria.

Nota: en el programa de Servicio Social, recientemente se había incorporado la tutora-par L, siendo la única tutora-par de la licenciatura en Pedagogía, se tenía previsto que a ella se le asignara mis tutorados, a menos que se incorporara una nueva tutora-par de la misma licenciatura, la asignación quedaría a consideración de la encargada del programa.

3.2.3 Estudiante 3 (E3)

Área de oportunidad:

Orientación académica para adaptarse a la vida universitaria, prevenir la deserción escolar, asimismo facilitar estrategias de lectura para la comprensión de textos académicos. Además de orientación vocacional para la toma de decisión entre la licenciatura en Pedagogía en la UPN unidad 092 Ajusco y la licenciatura en Medicina en la Universidad Nacional Autónoma de México.

Descripción de la tutoría:

La E3 al igual que sus dos compañeras anteriores fue partícipe de los recorridos de bienvenida, el 17 de agosto ella acudió al CAE y se tuvo la primera sesión de tutoría, se le explico el funcionamiento de la hoja de primer contacto, en esta sesión llenó unos cuestionarios, para conocer las áreas de oportunidad a trabajar durante la tutoría-par, posteriormente se le preguntó ¿Por qué quería un tutor-par?

En casa se le había sugerido que hiciera el trámite, con la finalidad de recibir el acompañamiento académico necesario, la E3 quería estudiar medicina en la UNAM, pero el promedio obtenido en bachillerato no le brindaba la oportunidad de ingresar, aun así pretendía volver a realizar el examen de selección.

Se indago en el interés de la estudiante por estudiar Medicina, esta inclinación surgió por un familiar que le proporcionaba lecturas relacionadas con el ámbito de la salud, además no estaba convencida de estudiar en la UPN unidad 092 Ajusco, porque había leído tanto de medicina, que pensaba no poder estudiar otra licenciatura. Se le menciono que al concluir la licenciatura en pedagogía tenía la posibilidad de hacer diplomados, maestrías, doctorados o especialidades en el ámbito de la salud.

Se le sugirió investigará que cursos le permitirían especializarse en ese ámbito, también se le dio la opción de asistir con el coordinador de pedagogía y Psicología Educativa para que resolvieran sus dudas en cuanto a su posible incursión en el

ámbito de la salud desde ambas licenciaturas y de encontrar mayor recursos cambiarse a la licenciatura en Psicología Educativa.

Se mostró interesada al saber las diferentes opciones que tenía, continuamente se trabajó para que comenzara a definir sus intereses, habilidades y aptitudes, ella buscó información y platicó con diferentes Psicólogos y pedagogos que le ayudaron a resolver sus dudas, finalmente decidió continuar sus estudios en la UPN unidad 092 Ajusco.

Con la E3 se tenía una sesión a la semana, ella contaba con disponibilidad de tiempo, regularmente cuando ella solicitaba apoyo se incorporaba a la sesión la E2. Cuando llegaba a tener dudas para la elaboración de trabajos académicos lo hacía saber mediante mensajes personales.

Para prevenir la deserción escolar se indago, acerca de la opinión, así como de las vivencias experimentadas en las asignaturas, la estudiante creía que los docentes frente a grupo eran accesibles a responder las dudas sin importar lo burdas que fueran, únicamente en la asignatura 1574, consideraba que la profesora era como cualquier persona que tiene problemas, por lo cual tenía un léxico diferente, pero no era un factor que afectara su desempeño académico o provocara la deserción.

Se le preguntó a la E3, si necesitaba apoyo para resolver la guía del examen de la asignatura 1502, en esa ocasión la estudiante rechazó el apoyo, posteriormente cuando se enteró que la E2 asistía a tutoría para resolver la guía, se incorporó y comenzó a asistir los mismos días.

Se trabajó con la E3 aproximadamente una semana antes del examen, se dificultó la organización de las sesiones, además de tener pocos apuntes, por ello, acorde al programa proporcionado en la asignatura 1574, se le sugirió buscar los textos para completar sus respuestas, se le orientó en la búsqueda de la base de datos y la clasificación de los anaqueles, de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Al tener los libros se le mostró cómo buscar en el índice las palabras clave como Nombres, época, acontecimientos, etc., para que la estudiante resolviera las preguntas faltantes, además se le hizo la sugerencia de anotar el tema de

exposición y la información que considerara relevante, además de preguntar las dudas que tuviera y buscará la bibliografía complementaria para reforzar sus conocimientos.

Posterior a la aplicación del examen, la estudiante comunicó que había obtenido baja calificación, expresó sentirse enojada y frustrada por el resultado, entendía los errores que había cometido, así como las actitudes desfavorables, por ello intentaría cambiar y no dejar todo para el último momento. Al pasar las semanas mostró un cambio de actitud, solicitaba tutoría con mayor frecuencia, además de la orientación académica, se le proporcionó información de los servicios brindados por la universidad, como becas, talleres culturales, entre otros.

Semanas después tuvo algunas inquietudes relacionadas a la asignatura 1574, la estudiante se había sentido agredida debido al lenguaje empleado por la docente, únicamente quería saber cuáles eran las opciones para acreditar la asignatura, al preguntarle las razones de su decisión la estudiante hizo mención de algunos inconvenientes, los cuales no serán plasmados por respeto a los involucrados, únicamente desea no seguir asistiendo a clases, se le informó del proceso para acreditar la asignatura, ella decidió presentar el examen extraordinario el siguiente semestre.

El apoyo que se le brindó a la estudiante fue la escucha activa de las problemáticas personales, aunque no es parte de la tutoría, son cuestiones que en ocasiones llegan a afectar el desempeño académico de los estudiantes.

La estudiante al presentar problemas de comprensión lectora, se le proporcionó la misma lectura que a la E2, asimismo se le explicó que debía hacer una prelectura de los textos académicos, con la finalidad de saber el tema del texto, posteriormente al realizar la segunda lectura, realizará subrayado con tres colores diferentes, para identificar ideas principales, ideas secundarias y palabras desconocidas (tecnicismos). Posteriormente buscará en un diccionario pedagógico las palabras desconocidas y realizará un glosario, este le sería de utilidad en ocasiones posteriores.

Cuando se le proporcionó la guía del segundo examen de la asignatura 1502, la estudiante pidió orientación para aprender a localizar las preguntas y resolverlas acorde a sus apuntes, se acordó la fecha y lugar de trabajo, aprovechando que era un tema que las estudiantes del mismo grupo debían resolver se les avisó a las E1, 2, 5 y 6 de la reunión para que acudieron y se trabajará en equipo.

Durante las sesiones grupales, tuve la oportunidad de percatarme como se relacionaba la estudiante con sus compañeras de clase, dando como resultado; la facilidad en relacionarse y comunicarse con compañeras conocidas, por el contrario al integrarse amigas de sus compañeras se evidenciaba la dificultad al relacionarse y socializar, al pasar los días se adaptaba a sus compañeras, además de mejorar la comunicación asertiva y escucha activa.

Al igual que a sus compañeras se le informó, que el acompañamiento de tutoría culminaría al iniciar segundo semestre al realizar el cambio de tutor-par o profesor, su actitud continuó cambiando con mayor notoriedad, las dudas, inquietudes académicas y personales las externaba con facilidad.

Días antes de la reinscripción se le asesoró en el proceso de inscripción, proporcionando la página electrónica para consultar la hora y ficha de pago, las dudas que presento, en cuanto al banco para realizar el pago, así como el procesamiento para elaborar el horario le fueron clarificadas por medio de llamada, la estudiante solicito se le sugieran docentes que trabajaran en clase y fueran estrictos.

Iniciando el semestre se le informo que era necesario realizar el cambio de tutor-par, preguntándole si quería continuar con el par o cambiar a un tutor profesor, ella deseaba seguir teniendo tutor-par para terminar de conocer la institución desde la visión de los estudiantes, se le mencionó que sería asignada a la tutora-par L.

Nota: acorde las disposiciones del programa, los tutores-par deben ser de la misma licenciatura que el estudiante, al ser la tutora-par L, la única estudiante de Pedagogía, a ella se le asignaran los tutorados que decidan continuar con un tutor-

par, cabe mencionar que al realizar el trámite, se ha integrado un nuevo tutor-par de la misma licenciatura la asignación será realizada por la encargada del programa.

3.2.4 Estudiante 4 (E4)

Área de oportunidad:

Orientación académica para adaptarse a la vida universitaria, después de tener un rezago educativo por varios años.

Descripción de la tutoría:

Los recorridos de bienvenida fueron una favorable fuente de información para los estudiantes de nuevo ingreso, por ese medio la E4 tuvo la oportunidad de informarse del servicio de tutoría de pares, la estrategia utilizada para iniciar la tutoría, consistió en que los estudiantes acudieran al CAE a recoger la hoja de primer contacto, siendo el momento preciso para informarles la utilidad y procedimiento a seguir, el 7 de septiembre fue la primera ocasión en la que se tuvo contacto.

En esta sesión la estudiante expresó cuáles fueron algunos los factores que propiciaron el rezago educativo durante varios años, asimismo mencionó las problemáticas que debía enfrentar al incorporarse nuevamente al nivel superior, los conflictos serán omitidos por respeto a la privacidad de la estudiante, aunado a esto comenzaba a tener inconvenientes para comprender los textos académicos y sus tecnicismos, la estudiante mostro ser tímida y determinada en concluir sus estudios superiores, se acordó mantener comunicación mediante mensajes y llamadas además de las sesiones presenciales.

Para las dificultades de comprensión lectora se le sugirió que realizar la estrategia de exploración: es una prelectura para conocer el tema, después la lectura de comprensión en donde identificaría ideas principales y secundarias, para finalizar con una postlectura, en donde identificaría que fue lo que aprendió y cómo lo aplicaría, pasados unos días se le preguntó cuál era la eficacia de la estrategia,

mencionó la facilidad que había adquirido en comprender los textos, solamente tardaba más tiempo en leer.

Se le recomendó leer el capítulo 1.2 del libro Lectura eficaz de Bessy Ruiz, en donde encontraría las principales bases para realizar lecturas eficaces, tipos de lectura y como descansar durante la lectura, la estrategia que se le comendo posteriormente para reducir el tiempo de lectura, constaba de realizar solo una lectura, para que a la parar subrayara con tres colores diferentes ideas principales, ideas secundarias y tecnicismos para posteriormente buscar el significado en algún diccionario pedagógico, se le recomendó el Diccionario pedagógico de Oscar Picardo.

Días después se tuvo tutoría con la estudiante, expresó que la estrategia que se le había proporcionado, le facilitaba la lectura, asimismo disminuyó el tiempo, comprendía con mayor facilidad los textos académicos, la estudiante continuó durante el semestre aplicando la estrategia anteriormente mencionada para fortalecer la comprensión lectora.

La siguiente sesión la estudiante externo sentirse incómoda al participar en clase porque los compañeros al ser más chicos de edad en ocasiones se reían de sus comentarios, la docente a cargo regulaba el comportamiento de los estudiantes, pero esto no le era suficiente a la E4.

Los cuestionarios previos que le fueron proporcionados a la estudiante, permitieron la elaboración de un diagnóstico para identificar las áreas de oportunidad que se trabajarían durante el periodo de tutoría, asimismo las habilidades, aptitudes y actitudes a reforzar.

El cuestionario de administración del tiempo, fue el más sobresaliente, por el nivel de organización, la estudiante tenía tiempo destinado para cada actividad académica o personal que realiza después de clases, además tenía una agenda de pendientes que le permitió atender las actividades escolares con anticipación, se le preguntó ¿qué esperaba de la tutoría?, con la finalidad de saber si serían cubiertas sus expectativas, además de prever y prevenir el rezago o deserción académica.

La estudiante espera que durante el periodo de tutoría, se le acompañe, apoye, oriente en cuanto a las dificultades que presente en su desarrollo académico y personal, se acordó que las sesiones se llevarían a cabo una vez por semana.

En algunas de las sesiones se trabajaron aspectos personales, mediante escucha activa la estudiante encontraba solución a sus problemas, sin la necesidad de brindarle soluciones verbales, pese a que no es parte de las funciones de la tutoría esta actividad se vuelve constante con los tutorados.

Nota: una de las áreas de oportunidad que favorecerían el fortalecimiento del programa de servicio social es la capacitación, para conocer y reconocer qué problemáticas e inquietudes pueden ser atendidas por los tutores-par y en qué momento será necesario canalizar al estudiante al área de atención psicológica.

Parte de la orientación que requirió la estudiante estuvo relacionado con los procesos administrativos, servicios otorgados por la institución, actividades culturales, entre otras. Se le orientó en el proceso de trámite de la beca de Manutención y transporte, además de proporcionarle la página electrónica.

La estudiante acudió a sesión de tutoría con la expectativa de concluir un trabajo de la asignatura 1573, esta actividad, consistía en entrevistar a un pedagogo que debía cumplir con cierto perfil, por ende se le recomendaron docentes en servicio de la UPN unidad 092 Ajusco. El docente que les brindó la entrevista a los estudiantes, además de impresionarlos con su experiencia, los incentivó para continuar su formación académica, la estudiante y su equipo de trabajo, comentaron haber tenido la suficiente confianza de realizar la entrevista, gracias a la amabilidad, sencillez y carisma del docente.

Nota: como pedagoga considero que los responsables del área académica 5, podrían realizar la propuesta de jornadas pedagógicas de trayectorias laborales, así como académicas de los docentes de la UPN unidad 092 Ajusco, estas vivencias serían un motivante para los futuros profesionales de la educación, podrían compartir desde su experiencia ¿Qué es para ellos la práctica educativa? ¿Qué

método de enseñanza/aprendizaje implementan? Esto permitiría fortalecer la identidad de los pedagogos.

A la estudiante también se le informó de los cursos intersemestrales, para fortalecer su formación profesional, al conocer la personalidad de la estudiante se le pidió orientación a la encargada del área atención psicológica, para saber si el curso *Expresiones en el aula* le sería formativo a la estudiante en cuanto al inconveniente que presentaba al externar opiniones en clase, después de obtener respuesta de la encargada, se le mandó mensaje a la estudiante para recomendarle el curso.

Antes de concluir el semestre se le recordó a la estudiante que se le brindaría orientación en el proceso de reinscripción y el acompañamiento de tutoría par de ese periodo concluiría al iniciar segundo semestre, siendo preciso realizar el cambio de tutor-par.

Días antes de iniciar el periodo de reinscripción, la estudiante solicitó orientación para conocer el proceso que debía seguir, la asesoría se realiza de manera presencial en las instalaciones de la UPN unidad 092 Ajusco, en ese momento que se explicó el motivo por el cual debería continuar con un tutor profesor o par, además de preguntarle ¿Si tenían en mente a algún profesor o quería tutor par?, ella prefirió seguir trabajando con un tutor-par, para poder entender de mejor manera el contexto educativo de la universidad y posteriormente solicitaría un tutor profesor. En esa ocasión se le recomendó que solicitara a la tutora-par L.

Nota: En el programa de Servicio Social “Apoyo a la comunidad estudiantil: Tutoría de pares” únicamente se encontraba una tutora perteneciente a la licenciatura en Pedagogía, por cuestiones del reglamento el tutor-par debe ser de la misma licenciatura que el solicitante, por tal motivo se recomendó a la tutora-par L, cabe mencionar que al realizar la E4 el cambio de tutor-par, se ha incorporado un nuevo tutor de la misma programa educativo, quedará a consideración de la encargada del servicio la asignación del tutorado.

3.2.5 Estudiante 5 (E5)

Área de oportunidad:

Orientación académica para adaptarse a la vida universitaria, prevenir la deserción escolar, además facilitar estrategias de lectura para la comprensión de textos académicos.

Descripción de la tutoría:

La E5 no mencionó el medio por el cual se enteró del servicio de tutoría par, el 20 de agosto acudió al CAE a recoger la hoja de primer contacto, se le informo el horario de atención dentro de las instalaciones, además de comentarle el proceso, utilidad e importancia de la hoja, finalmente se estableció el medio de comunicación.

Desde un principio se le hizo saber que podía solicitar tutoría en el momento que lo necesitará, las primeras semanas del semestre únicamente se mantuvo contacto por mensaje persona, debido a que la estudiante se encontraba prestando Servicio Social para obtener el certificado de técnico, por lo tanto no asistió a tutoría presencial.

Al tener alguna inquietud o duda referente a los servicios que ofrecía la universidad, se comunicaba por medio de mensajes o llamadas, entre las dudas o inquietudes se encontraba el funcionamiento del CEAL, áreas y servicios que brindaba la universidad o el procedimiento para inscribirse a los talleres culturales.

Después de unas semanas del acercamiento de tutoría, se indago ¿Cuál era su percepción de las asignaturas? y ¿Cómo se sentía? Aludió tener una adaptación favorablemente a la vida universitaria, comprender y desarrollar los trabajos que se le pedían con facilidad, la única dificultad que presentó fue la falta de comprensión de algunos textos académicos.

En esa misma sesión la estudiante menciona sentirse intranquila porque en la universidad se realizaría un paro de actividades, desconocía las implicaciones de dicha protesta, se le explicaron los tres tipos de huelgas; paro activo, definido e

indefinido, asimismo se le proporciono la página oficial donde se realizan los comunicados que ratifican la información o la descartan.

Al conocer las necesidades de comprensión lectora de la estudiante, se acordó la fecha para proporcionarle estrategias que le facilitarían la lectura de los textos, debido al horario del Servicio Social que prestó, no tuvo la oportunidad de presentarse, al posponerse en repetidas ocasiones la sesión, se optó por enviarle notas de audio explicándole la estrategia; realizar una prelectura para conocer el tema, posteriormente realizar la lectura de comprensión y anotar a lado del párrafo leído, una síntesis de la misma. Pasados unos días dejó saber la utilidad, así como eficacia de implementarla.

Debido a que la E5 continuo durante cuatro meses asistiendo a su Servicio Social, las sesiones de tutoría se vieron relegadas, asimismo la comunicación que se tenía por medio de mensajes personales cesó, se le reiteró el apoyo para la resolución de inquietudes, así como la orientación en el contenido de los trabajos, ensayos, mapas, infografías, denegó requerir apoyo.

Se le ofreció orientación para resolver la guía del examen de la asignatura 1502, al principio indicó no necesitar la ayuda, sin embargo en cada sesión que se tuvo con sus compañeras se le informaba el día y hora por si deseaba incorporarse.

Posteriormente solicito tutoría para resolver algunas dudas de la guía, antes mencionada, coincidiendo con la última sesión que se tenía con sus compañeras, la estudiante 5 aludió haber sacado las respuestas de la bibliografía recomendada, en el programa de la asignatura proporcionado por el docente. Se procedió a la lectura de respuestas tomadas al azar, para proporcionarle algunas recomendaciones, de contenido, semántica, gramática y redacción; la cuál fue confusa, el contenido reflejaba información de apuntes y citas textuales de libros. Se le sugirió que leyera las respuestas, para posteriormente explicarlas con sus propias palabras, con la finalidad de unificar la redacción, además de favorecer la comprensión del tema.

Obtuvo una baja calificación, provocando desconcierto, debido a la expectativa que tenía sobre la nota, se le hizo mención de las áreas de oportunidad en las cuales podría trabajar para incrementar la calificación del siguiente examen. Se le sugirió realizará la técnica de toma de notas, preguntar sus dudas, anotar el título del tema visto en clase y de ser necesario, buscar libros o videos relacionados con el tema.

Pasados unos días solicitó tutoría porque tenía algunas dudas sobre la asignatura 1574, únicamente quería saber las opciones para acreditar la asignatura, al igual que a la E1, se le dieron a conocer, además de explicarle ambas opciones de acreditación: examen extraordinario o recurrir la asignatura (en el artículo 36° y 37° del “Reglamento de estudios de licenciatura de la Universidad Pedagógica Nacional”).

La estudiante decidió desertar de la asignatura 1574, como consecuencia de su inasistencia debido a la prestación del Servicio Social, dejó de entregar las actividades solicitadas, por tal motivo no tenía derecho a calificación final, acorde a las indicaciones de la docente frente a grupo. La estudiante únicamente deseaba conocer las modalidades de acreditación, negándose a otra posible solución.

La estudiante denotaba una personalidad introvertida, además de recurrir a sesiones de tutoría con poca frecuencia, las dudas que llegaba a presentar se relacionaron con los servicios ofrecidos por la universidad, dejando ver una favorable adaptación a la vida universitaria.

Al iniciar las sesiones grupales con sus compañeras, para la resolución de la segunda guía del examen de la asignatura 1502, se le invitó a que asistiera para trabajar en equipo, presentándose únicamente en la primera reunión; se les enseñó a identificar las respuestas acorde al contenido de su toma de notas. En las sesiones posteriores, se le informó a la E5 los días y horario de las reuniones que se llevaban a cabo en la biblioteca Gregorio Torres Quintero, además del envío constante de mensajes, reiterando el apoyo, así como la opción de trabajar individualmente.

La estudiante continuamente mencionaba no necesitar apoyo, además de tener autonomía en la elaboración de los trabajos escolares, así como habilidades de

investigación que le permiten buscar medios audiovisuales para favorecer la comprensión de los temas.

La última sesión de tutoría, fue una semana después de concluir el semestre, teniendo como finalidad indagar las vivencias experimentadas, así como aclarar las dudas o inquietudes surgidas en las últimas semanas.

Para la estudiante, la tutoría había sido un medio para aclarar parte de las dudas que llegó a tener, referente a los servicios que ofrece la universidad, se sintió orientada para poderse incorporar a la vida universitaria y esperaba continuar con la tutoría el siguiente semestre. En esta sesión se le mencionó la importancia de los cursos intersemestrales, para fortalecer sus conocimientos académicos, además de mencionarle que el acompañamiento de la tutoría se terminaría una vez que se reinscribiera a segundo semestre e iniciando el semestre se le acompañaría en el proceso de cambio de tutor-par o profesor.

Al iniciar el periodo de reinscripciones, mediante mensaje, pidió orientación para que se le explicará el proceso a seguir, debido al promedio general obtenido, el horario de su inscripción era en la tarde, dando como resultado el cambio de horario del interturno a la tarde, por ello deseaba conocer el método de enseñanza de algunos docentes, para poder elegir aquellos que fueran estrictos, dinámicos, innovadores, creativos, entre otras cualidades.

Se acordó tutoría el día de su reinscripción en la biblioteca Gregorio Torres Quintero, terminado el proceso de reinscripción, se le recordó del cambio de tutor-par que se realizaría, antelando la posibilidad de la asignación de la tutora par L o A.

Nota: al momento de realizar la reinscripción de la E5, ya se había incorporado la tutora-par A, por tal motivo la asignación de tutor-par quedó a consideración de la encargada del programa.

3.2.6 Estudiante 6 (E6)

Área de oportunidad:

Orientación académica para tener una favorable adaptación a la vida universitaria, después de cuatro años de deserción escolar.

Descripción de la tutoría:

La primera ocasión en que se entablo conversación fue el 16 de agosto, cuando acudió al CAE por la hoja de primer contacto, de igual manera se le explico el uso de la mencionada hoja, durante ese sesión expresó tener dificultades en retomar la rutina escolar, debido a la deserción escolar de cuatro años, con anterioridad había ingresado a la licenciatura de criminología, cursándolo por un año, pero desertó a consecuencia del estrés que le ocasionaron los trabajos y las prácticas.

Concretar sesiones de tutoría fue complicado, se le enviaron mensajes personales, empero la E6 no contestaba o no se presentaba, pasadas unas semanas, se retomó la comunicación con la estudiante, al encontrar a las E2 y 3 en sesión de tutoría contestando los cuestionarios de diagnóstico, al tener la E6 apertura, así como disposición se le aplicaron los mismos cuestionarios, al finalizar la tutoría por la estudiante comentó tener unos meses de embarazo, lo que le dificultaba llegar a la escuela antes del horario de clases (los comentarios personales serán omitidos por respeto a los involucrados), debido a esto se optó por trabajar mediante mensajes personales.

En la sesión grupal que se tuvo con la E1 y algunas de sus compañeras, para ser orientadas en las inquietudes presentadas en asignatura 1574, la E6 se incorporó en escucha activa, únicamente daba a denotar estar de acuerdo al asentir con la cabeza, posteriormente se le preguntó directamente ¿cuál era su punto de vista?, con relación a la asignatura mencionada, menciona tener inquietud por el lenguaje oral impropio utilizado por la docente al dirigirse a los estudiantes, empero no representaba un inquietud o factor que afectara su desempeño académico o provocará su deserción.

Pasadas unas semanas se continuo con el envió de mensajes personales, reiterando la apertura para trabajar en línea, las ocasiones que fuera necesario, al iniciar la sesiones grupales para resolver la primera guía del examen de la asignatura 1502 se le dio la opción de trabajar individualmente o junto con las E1, 2, 3 y 5, llegado el día no se presentó en la biblioteca Gregorio Torres Quintero, tampoco contesto los mensajes ni se comunicó.

Se continuó enviándole información acerca de los servicios ofrecidos por la institución: seguro de estudiante, becas, intercambio, entre otros. Días después solicito sesión de tutoría, con la finalidad de conocer el proceso y área a la que debía acercarse para solicitar el seguro, asimismo preguntó por la beca de Manutención y su proceso de solicitud, se le oriento en ambos tramites.

Continuamente se le enviaron mensajes reiterando el apoyo en los procesos administrativos y académicos en lo que necesitará orientación, así como en facilitarle estrategias para mejorar la comprensión de los textos, se continuó sin obtener respuesta.

La estudiante no asistía a tutoría individual o grupal, se indago con la finalidad conocer si sus expectativas habían sido cubiertas, además de conocer cómo se sentía con la orientación brindada, dando como resultado: sentirse conforme con la tutoría, pero no contaba con el tiempo suficiente para contestar los mensajes o llegar con antelación a la institución, se le reitero la importancia de mantener la comunicación mediante mensajes personales, a fin de orientarla y prevenir la deserción, así como bríndale atención integral en cuanto a las estrategias de lectura y escritura. La E6 reitero no tener problemas con las lecturas, trabajos académicos o tener inquietudes, por lo cual se comunicaría cuando fuera necesario.

La comunicación seso por varias semanas, hasta que se incorporó en la última sesión de trabajo grupal que se tenía con las E1, 2, 3 y 5 para resolver la guía del examen de la asignatura 1502, la E6 llegó media hora antes de concluir, se incorporó a la actividad, teniendo un inconveniente debido a su actitud, puesto que inmediatamente nombro las preguntas en las que tenía duda, siendo desconcertante para todos los que se encontraban presentes, por respeto a sus

compañeras y al trabajo realizado en sesiones anteriores, se le hizo mención de la dinámica de trabajo, así como del orden que se llevaba.

Sin dejar de lado la orientación que se le brindaría al concluir la sesión, trabajando individualmente en la resolución de dudas, la E6 se incorporó a la actividad, al concluir se le reiteró la propuesta, expreso no ser necesario porque investigaría con sus compañeras las respuestas.

Ese mismo día, se comunicó mediante mensaje personal, para solicitar orientación, debido a un inconveniente con el docente de la asignatura 1502, le informo que no tenía derecho a calificación por tener más de cinco faltas, así como supuestamente no haber realizado la exposición del tema asignado, la E6 argumentaba no tener faltas y si haber cumplido con los requisitos solicitados, el docente le había dado oportunidad de aclarar la situación antes del viernes, mediante la verificación física de los elementos que integraban la lista de calificación. Se le reitero la solución proporcionada por el docente, la cual era asistir a su cubículo para confirmar que los elementos de la lista, fueran cotejables con la evidencia física de la estudiante.

Pasados unos días se indago, cuál había sido el resultado de asistir con el docente, así como la solución obtenida, únicamente menciono no haber podido asistir a la universidad porque se encontraba enferma, aceptando la calificación que se le fuera a asentar. Aprovechando la disponibilidad de la estudiante se le informó del proceso de registro para los cursos intersemestrales, que tiene la finalidad de fortalecer sus conocimientos académicos, para que tuviera la información y asistiera en el momento que le fuera más conveniente.

Antes de finalizar el semestre, la estudiante dio a luz, debido a ello no fue factible mantener comunicación durante algunas semanas, las sesiones de tutoría par fueron mínimas, siendo comprensible acorde al contexto vivido.

Días antes de iniciar el periodo de reinscripciones, se intentó contactar a la estudiante, para orientarla en el proceso a seguir, la E6 menciono que se le había pasado la fecha de reinscripción, preguntando ¿Qué podía hacer?, porque no podía acudir a la institución por motivos de salud. Se le orientó para que alguno de

sus familiares o amigos asistiera a la UPN unidad 092 Ajusco, al área de Servicios Escolares y preguntara el procedimiento para que una persona ajena la reinscribiera o marcará al número 56 4545 91 para solicitar esa información.

Pasados unos días la estudiante se contactó para informar su decisión de no reinscribirse, se le hizo saber que era necesario que realizará el trámite de baja temporal o marcar al número mencionado, para que no tuviera dificultades posteriormente.

Con relación a la tutoría-par se le informo que al iniciar tercer semestre, podría realizar el trámite de cambio de tuto-par a un tutor profesor, para que se le siguiera brindando orientación necesaria para su formación académica, así como para apoyarla a minimizar el rezago escolar.

Nota: la reflexión pedagógica de esta situación, me permitió comprender que la institución no tiene un área encargada de orientar a las estudiantes que tienen esta vivencia de maternidad durante su formación profesional. Empero ¿La maternidad, debería ser atendida desde la tutoría? ¿Tuve la oportunidad de apoyarla realmente desde la tutoría-par? ¿La orientación académica fue la indicada? Desconozco si la ayuda brindada fue realmente lo que necesitaba la estudiante, considero que esta experiencia me permitió comprender la necesidad de formación tutorial que requiero como pedagoga para poder laborar en esta área educativa.

3.2.7 Estudiante 7 (E7)

Área de oportunidad:

Orientación vocacional para la elección de licenciatura, prevención de deserción escolar y orientación para la comprensión de textos académicos.

Descripción de la tutoría:

El acercamiento que se tuvo con el E7 fue diferente, él estaba inscrito en la asignatura 1572 impartida por la profesora encargada del programa de tutoría, constantemente el estudiante asistía al CAE para platicar con la profesora.

Él había solicitado tutor profesor para que lo apoyara en la adaptación de la vida universitaria, la encargada del programa comentó que el estudiante necesitaba orientación de un tutor-par, al igual que del tutor profesor, siendo conveniente trabajar con el estudiante por ser de la misma licenciatura.

Nota: la encargada del programa dejo a mi consideración trabajar con el estudiante, por ello como pedagoga considere que era una excelente oportunidad para adquirir mayor experiencia de la práctica tutorial.

La profesora encargada del programa hizo mención que los trámites administrativos no serían llevados a cabo, pero era necesario brindarle tutoría par, además de explicar las áreas de oportunidad a trabajar. Días después nos presentó reiterando el apoyo que le brindaría en la resolución de inquietudes, problemas académicos, así como en el apoyo para la adaptación a la vida universitaria.

Parte de las áreas de oportunidad que se trabajaron fue orientación vocacional, tenía la indecisión de la carrera a estudiar, consideraba que su ingreso a la UPN unidad 092 Ajusco había sido suerte, parte de la experiencia y formación que tuvo en el nivel medio superior, se estaban viendo reflejadas en cuanto al desinterés por elaborar tareas o trabajos, además de considerar que parte de sus habilidades y fortalezas era se líder de grupo, lo cual esperaba le fuera de utilidad en su formación profesional.

La principal motivación del estudiante era enseñar a los niños, jóvenes y adultos a cuidar óptimamente de su cuerpo para tener una vida saludable, mediante el deporte, siendo esta la razón de querer ingresar a la Escuela Superior de Educación Física, presentó los exámenes de admisión consecutivamente, desafortunadamente no había sido seleccionado, teniendo como consecuencia una deserción escolar de tres años, el último año presentó el examen también para la UPN unidad 092 Ajusco.

Conociendo el interés académico y laboral del estudiante, se le mencionaron las diferentes áreas laborales de los pedagogos, entre las cuales se encuentran el diseñador instruccional elaborando manuales, cursos, diplomados, guiones de video, guiones instruccionales... entre otros; que podrían estar relacionados con la salud física, además de ser capacitador o inclusive diseñar, así como aplicar proyectos socioeducativos, enfocados al cuidado de la salud física y nutricional.

Debido a la deserción escolar, el estudiante lo consideraba como un factor determinante en su desempeño académico, por la falta de comprensión lectora y escritura, ratificó la decisión de desertar de algunas asignaturas, considerando que el método, actividades, técnicas, estrategias, así como ejemplos de enseñanza no le proporcionaba un aprendizaje significativo.

Durante varias sesiones se trabajaron aspectos personales, que no serán mencionados por respeto a la privacidad del estudiante, parte de las inquietudes personales que tenía se habían permeado hasta afectar su desempeño académico, se le sugirió asistir al área de atención psicológica para que solucionara las inquietudes emocionales.

Continuamente se indagaba en su desempeño en las asignaturas que seguía cursando, aseveró no haber entregado los trabajos o actividades y su participación en las clases había cesado, además de seguir con la indecisión de continuar sus estudios en la UPN unidad 092 Ajusco, pensaba en la posibilidad de darse de baja definitiva.

Se le sugirió que le preguntara a ambos profesores responsables de las asignaturas, sí le podían otorgar prórroga para entrar los trabajos, así como el lapso,

siendo consciente de que adquiriría la responsabilidad y compromiso de entregarlos en tiempo y forma.

Se le reitero el apoyo para orientarlo en cuanto a los elementos y estructura que deberían tener los trabajos, el estudiante menciona que pese a sentirse confundido, confiaba en sus capacidades y habilidades para realizarlos él solo, pasados unos días el estudiante entrego los trabajos, para su evaluación.

Por medio de mensaje personal hizo saber que tenía como trabajo final la presentación de una pastorela relacionada con los paradigmas de la educación, así como el examen de la asignatura 1572, debido a ello se disminuiría el tiempo de sesiones presenciales, pero se incrementaría la comunicación virtual para la resolución de las inquietudes surgidas.

Al finalizar la tutoría, el estudiante accedió a solicitar sesiones en el área de atención psicológica para tratar aspectos personales, la solicitud la realizará al iniciar segundo semestre. Además de la decisión de no desertar, por ello continuaría con el proceso de reinscripción a segundo semestre, teniendo como objetivo concluirlo satisfactoriamente.

Se le comentó de los cursos intersemestrales, para favorecer su formación académica, denoto entusiasmo al enterarse que en los cursos se trataban temas extracurriculares.

Días antes del inicio de las reinscripciones se le proporcionó orientación en el proceso a realizar, para sorpresa él ya había realizado el pago, además de tener los formatos necesarios, únicamente deseaba acompañamiento para elaborar el horario, la tutoría par se realizó en las instalaciones de la biblioteca Gregorio Torres Quintero, el mismo día de su inscripción.

Se indago como era el proceso de tutoría con la profesora, en cuanto a la frecuencia con que la veía, mencionó que únicamente tuvo tres sesiones, en las cuales lo apoyó en la resolución de dudas académicas, pero desde mediados del semestre dejaron de tener comunicación, debido a ello consideraba la posibilidad de cambiar de tutor. Se le reitero al estudiante que la tutoría par, terminaría al realizar el proceso

de reinscripción, pero cuando fuera necesario le podría brindar orientación desde otra perspectiva.

Nota: En este caso no se realizó la sugerencia de tutor profesor o par, porque queda bajo la consideración de la encargada del programa, debido a las necesidades y áreas de oportunidad que conoce del estudiante.

3.2.8 Estudiante 8 (E8)

Se le informó mediante correo electrónico el horario de atención del CAE, para recoger su hoja de primer contacto, como su tutora par se me proporcionaron datos personales que me permitieron contactarla mediante diferentes medios (correo electrónico y número personal), pasada una semana del envío de correos institucionales, no se obtuvo respuesta, por ello se le envió nuevamente correo, además de mensajes personales, constantemente se intentó contactar a la estudiantes, desafortunadamente no se logró contactar a la E8, por ello se imposibilitó la tutoría.

4. ANÁLISIS CRÍTICO DEL SERVICIO SOCIAL

Después de describir las actividades realizadas y entender la importancia del programa de Servicio Social interno “Apoyo a la comunidad estudiantil: Tutoría de pares” comprendí que tener acceso a una orientación académica favorece la adaptación a la vida universitaria, además de prevenir la deserción y rezago escolar.

Los estudiantes de nuevo ingreso que solicitaron la orientación de un tutor-par, tuvieron acompañamiento durante la transición del nivel medio superior al nivel superior, los tutores-par tienen mayor experticia en algunos temas, asimismo comprenden las inquietudes que se llegan a generar durante los primeros semestres. Durante la prestación del servicio me percate de la facilidad que tienen los tutorados, en expresar sus inquietudes con la persona que consideran su igual, en este caso el tutor-par.

Los estudiantes de nuevo ingreso que tuvieron tutor-par, probablemente se adaptaron a la vida universitaria con mayor facilidad, además de encontrar la orientación vocacional que en algunos casos les hizo falta durante su formación en el nivel medio superior, asimismo conocieron los servicios y áreas de la UPN unidad 092 Ajusco.

La tutoría par tiene como objetivo la prevención de la deserción y rezago escolar, en cuestiones prácticas se habla de la orientación en la resolución de problemas o inquietudes relacionadas con el contenido, así como estructura de los trabajos académicos, estrategias que faciliten la comprensión de los textos y sus tecnicismos. Parte de las inquietudes se relacionaron con el proceso para la solicitud de becas: manutención o intercambio académico.

Para algunos profesionales de la educación podría ser algo insignificante la enseñanza de la búsqueda de recursos digitales en la base de datos de la biblioteca Gregorio Torres Quintero, desde mi experiencia tuve la oportunidad de ver el cambio en el estado de ánimo del estudiante, debido a la seguridad que le proporcionaba saber buscar en la base de datos y posteriormente en los archiveros.

Los estudiantes que tienen tutor desde primer semestre van adquiriendo mayores conocimientos, así como diversas experiencias, las cuales les permitirán apoyar a sus compañeros en la resolución de dudas, saber que la orientación brindada a un estudiante se puede replicar en una cadena de apoyo inter-estudiantil es un impacto educativo que bien valdría la pena ser estudiado, además de favorecer su incremento en la UPN unidad 092 Ajusco.

Otro aspecto tratado son las problemáticas personales y emocionales que llegan a presentar los tutorados, en ocasiones se llegan a permear hasta el punto de afectar la vida universitaria, así como el desempeño académico, aunque los aspectos anteriormente mencionados no son parte de la tutoría par, se vuelve casi imposible dejarlos de lado, como se mencionó anteriormente no se puntualizara ninguna problemática relacionada con los tutorados por respeto.

En estas situaciones la escucha activa favorece al tutorado, al externar los problemas, además de desahogarse se disminuye la presión y el estrés, generando que la persona que se encuentra en conflicto, busque la mejor solución para mejorar y solucionar la problemática.

Durante el proceso de tutoría me percaté que hacer uso de la escucha activa es un medio factible para apoyar a los tutorados en las situaciones emocionales y personales, debido a que los pedagogos no tienen el perfil para orientar en esas problemáticas, ni es parte de las funciones, se debe intuir, informarse e inclusive preguntar a un especialista, hasta qué punto se debe apoyar, esto se relaciona con las habilidades y capacidades que se posea cada individuo, cuando la situación sobrepasa esas capacidades es necesario canalizar al tutorado con el especialista correspondiente.

Durante la prestación del Servicio Social, se me fueron asignados ocho tutorados, con ellos se estuvo trabajando durante seis meses, se obtuvieron varios logros durante este tiempo, lamentablemente con una de las tutoradas no se logró entablar conversación a lo largo del semestre, desconociendo su estatus dentro de la UPN unidad 092 Ajusco:

La E1 decidió continuar sus estudios en la UPN unidad 092 Ajusco, presentará el examen extraordinario de la asignatura 1574 en segundo semestre, además aprendió cuáles son las áreas de oportunidad en las cuales puede trabajar para obtener un mejor promedio, asimismo obtuvo calificaciones que ella considera satisfactorias, debido al acercamiento que tuvo dentro y fuera de la universidad, se identificó como estudiante de la casa de estudios, adaptándose favorablemente al nivel superior, la visión y expectativas que tenían de la universidad cambiaron gracias a la tutoría, considera que ahora tiene un panorama más amplio del campo laboral y académico de la licenciatura.

La E 2 considera haber aprendido a realizar una mejor administración de su tiempo, con apoyo de una agenda de pendientes que le permite priorizar sus trabajos escolares, aplica estrategias de lectura para comprender los textos y tecnicismos, aprobó las asignaturas del semestre, además de aprender a mediar sus actos, acorde a las inquietudes que se le presentaron. Para ella la tutoría fue el medio que le permitió incorporarse a la vida universitaria con mayor facilidad y el apoyo a las asignaturas facilitó la comprensión de los temas.

La E3 posterior a la orientación vocacional que se le proporcionó, continuó estudiando la licenciatura en pedagogía por convicción, después de poner en prácticas las estrategias de lectura que se le proporcionaron tuvo una mejor comprensión de los textos académicos y de los tecnicismos. Ella considera que la tutoría fue un apoyo fundamental para conocer la institución, adaptarse a la vida universitaria, así como aprender a organizar sus actividades académicas, de manera personal aprendió a confiar en sus capacidades, a relacionarse con sus semejantes, ella no tenían una expectativa definida de la tutoría, por eso los logros obtenidos fueron muy significativos.

La E4 considera que aprendió a tener confianza en ella y expresar sus dudas o ideas frente a los compañeros de clase, sin importar la reacción que lleguen a tener, con la problemática que presentó para redactar los trabajos académicos, durante el proceso de tutoría se le proporcionaron estrategias que favorecieron la comprensión

de textos académicos y la elaboración de las actividades escolares. Ella considera que la tutoría fue una orientación a nivel académico y personal que le permitió aclarar sus dudas en ambos aspectos, género en ella la confianza suficiente para sentirse segura en el ámbito académico, poder realizar los trabajos escolares, así como adaptarse a la vida universitaria satisfactoriamente.

La E5 obtuvo calificaciones consideradas favorables, conoció estrategias de lectura que le permitieron comprender y redactar sus trabajos, la tutoría para ella fue un apoyo incondicional que le permitió conocer las instalaciones de la universidad, además de aclarar sus dudas y aunque en ocasiones consideraba que eran dudas irrelevantes siempre obtuvo el apoyo que necesitaba, la atención que se le brindó fue fundamental para adaptarse a la vida universitaria.

El E7 decidió continuar en la UPN unidad 092 Ajusco, con apoyo de la tutoría que se le brindó, comprendido los aspectos que interfirieron para la elaboración de los trabajos y tareas, asimismo reconoció parte de las problemáticas personales y emocionales que trabajara en las sesiones terapéuticas con la psicóloga de la universidad, aprobó ambas asignaturas con calificaciones satisfactorias. Él considera que la tutoría fue un apoyo y una oportunidad de modificar su pensamiento, en un principio él no tenía expectativa o metas definidas, por eso todo lo que aprendió y adquirió lo considera como algo formativo que seguramente le ayudará en su vida personal y profesional en semestres posteriores.

Prestar mi Servicio en el programa: “Apoyo a la comunidad estudiantil: Tutoría de pares”; me dio la oportunidad de entender la importancia de la acción tutorial, además de conocer el nivel de influencia que se puede tener ante el tutorado, por lo cual se debe tomar de manera responsable, organizada y empática.

Considero que el programa de Servicio Social del que fui participe permite que los prestadores de Servicio Social, refuercen y adquieran nuevas habilidades que les permitirán interactuar de manera óptima con los estudiantes.

Las necesidades de formación que encontré después de concluir el Servicio Social, están relacionadas con la falta de experiencia de transmutar los conocimientos teóricos a la práctica, es necesario darle la misma importancia a la formación teórica como práctica, sería favorable para los estudiantes, que a partir de cuarto semestre se incluyan prácticas profesionales obligatorias en el currículum de la licenciatura, de esta manera los futuros pedagogos tendrían la oportunidad de llevar a la práctica los conocimientos teóricos que son adquiridos durante la formación profesional, además de conocer y definir en qué sector del campo laboral se integrarán.

5. SUGERENCIAS

Al realizar el Servicio Social en el programa “Apoyo a la comunidad estudiantil: Tutoría de pares”, encontré áreas de oportunidad que permitirán capacitar la tutor-par en las funciones a desarrollar durante la prestación del servicio favoreciendo la acción tutorial, así como la gestión y administración.

- Fortalecer la formación de los tutores-par mediante un curso introductorio que les permita conocer las diversas situaciones que se pueden llegar a presentar durante la prestación del Servicio Social, asimismo dar a conocer las situaciones personales y emocionales que pueden atender y de ser necesario, cuando es conveniente canalizarlos con un especialista, este curso introductorio podría brindarse en el periodo de cursos intersemestrales, además de orientar a los futuros tutores par, serviría para fortalecer los conocimientos de los estudiantes de la UPN unidad 092 Ajusco.
- Creación de una plataforma dedicada a la tutoría en donde los tutores-par, realicen un informe especificando las áreas de oportunidad que se estuvieron trabajando, el avance obtenido, las metas logradas y cuales deberían seguirse reforzando, de esta manera el siguiente tutor-par tendrá la información necesaria para continuar con la acción tutorial en pro del estudiante.
- En un apartado de la plataforma mencionada crear foros dedicados a los tutores-par y docentes, para compartir, vivencias, dudas y propuestas de mejora, además de servir como un medio de apoyo en la resolución de las problemáticas presentadas, así como un apartado en donde pueda visualizarse el listado de docentes disponibles para tutoría, acorde al área académica.

- Realizar simulacros entre los tutores-par, para reforzar las habilidades de manejo de grupo, comunicación asertiva, manejo y estructura de las sesiones de tutoría, escucha activa, estrategias de lectura, así como de escritura, entre otras.
- Generar las condiciones óptimas para que los estudiantes de nuevo ingreso y de semestres continuos tengan tutor grupal que sea docente y de manera opcional tutor-par o tutor académico.
- Realizar un manual para conocer las funciones administrativas y de gestión para conocer las actividades que se desempeñaran durante la prestación del Servicio Social.

6. REFLEXIONES FINALES

El prestar Servicio Social en el programa “Apoyo a la comunidad estudiantil: Tutoría de pares”, me permitió visualizar la importancia y la influencia que se puede tener ante una persona, en este caso un estudiante, al ser tutora-par de ocho estudiantes de nuevo ingreso de la licenciatura en Pedagogía, tuve la oportunidad de comprender la importancia de esta práctica educativa.

El programa de tutoría tiene como principal objetivo prevenir la deserción y rezago educativo, asimismo apoyar a los estudiantes a integrarse a la vida universitaria, sin embargo existen diferentes inquietudes o problemáticas que son atendidas mediante la tutoría-par, como la poca o nula orientación vocacional proporcionada a los estudiantes en la educación media superior, que se ve reflejada como la indecisión de los estudios a cursar, esta problemática fue atendida a través de la tutoría-par, asimismo la atención a las problemáticas personales y emocionales no son parte de la acción tutorial, empero en ocasiones es necesario hacer uso de la escucha activa para apoyarlos indirectamente, en la toma de decisiones ante las diversas situaciones que se viven.

El programa de tutoría del cual fui participe considero que tienen poca cobertura hacia la matrícula, al ser un servicio opcional, solo algunos estudiantes realizan el trámite, sería necesario examinar el programa de estudios de la licenciatura en pedagogía para integrarla en primer y segundo semestre como una asignatura, de esta forma se atendería a toda la población, además de brindarles la opción de tener la orientación de un tutor-par que les explique el funcionamiento de la universidad desde la perspectiva estudiantil.

Aplicar los cuestionarios de diagnóstico a los estudiantes, permitió conocer los antecedentes de hábitos de estudio, así como áreas de oportunidad, lo cual facilito la elaboración de la planeación de las sesiones, actividades y estrategias que se les facilitarían para fortalecer habilidades como comprensión lectora, organización y distribución del tiempo.

Parte de los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación académica en la asignatura 1591 fueron la elaboración de instrumentos cuantitativos y cualitativos, los cuales tuve oportunidad de implementar, como lo fue la herramienta cualitativa “Diario de Campo” por cada tutorado, de este modo se documentaron las actividades realizadas en cada sesión, favoreciendo posteriormente la observación del progreso obtenido durante los seis meses de tutoría.

Los seis meses de tutoría par, me permitieron comprender la influencia que se puede ejercer en una personas, en este caso, estudiantes que al sentirse intimidados prefirieron desertar. Considero necesario que los docentes de la UPN unidad 092 Ajusco realicen una introspección de su práctica educativa y se respondan las siguientes preguntas ¿Estoy enseñando como me hubiera gustado que me enseñaran?, ¿Están aprendiendo o solamente pasan?, ¿Me hubiera gustado darme clases a mí? todos los docentes tienen la oportunidad de enseñar y aportar algo a los estudiantes pero muy pocos lo hacen con vocación, por ello la importancia y la necesidad del acompañamiento tutorial y por ende del programa de tutoría.

La orientación académica que se les brinde a los estudiantes debería ser oportuna, adecuada y óptima. Como profesionales de la educación, se le debería dar más importancia a los jóvenes y si está en nuestras manos, apoyarlos para que crean en ellos mismos y de esta manera se forjen un mejor futuro.

A nivel académico y personal, la experiencia de tutoría par desarrollo e incremento habilidades como: escucha activa, manejo de grupo, planeación de sesiones, aplicación de instrumentos diagnóstico, así como su interpretación, identificación de las áreas de oportunidad individuales y grupales.

En cuanto a las problemáticas personales y emocionales, presentadas por los tutorados, el criterio para realizar la canalización con un especialista, estuvo acompañado con la orientación de la docente encargada del programa, además de la comprensión de mis habilidades, por lo cual al sentir que eran sobrepasadas fue necesario solicitar apoyo de un especialista.

El área de interés que tengo es la docencia a nivel medio superior, los adolescentes necesitan orientación vocacional que les permita comprender cuáles son sus habilidades, aptitudes, actitudes e intereses sobresalientes, además de una adecuada orientación para realizar la elección de institución educativa y licenciatura para formarse profesionalmente.

Otra área es el diseño instruccional, el contenido es fundamental para fortalecer, desarrollar e incrementar los conocimientos, así como las habilidades de los profesionales de la educación, es necesario favorecer la formación de las personas bajo la teoría socio-emocional, sin importar el campo laboral en el cual deseen inmiscuirse.

Somos personas racionales que experimentan a lo largo de la vida diversas emociones, pero en ocasiones no son reconocidas o inclusive son ignoradas, sin tomar en cuenta el potencial que se puede obtener, las emociones pueden ser un motivante para el pensamiento crítico, innovador, analítico o creativo. De ahí mi interés por laborar como diseñadora instruccional y potencializar el pensamiento de los estudiantes.

REFERENCIAS

- Álvarez, P. y González, M. (2008). Análisis y valoración conceptual sobre las modalidades de tutoría universitaria. *Revista interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 22(1). 49-70.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2014). Los programas institucionales de tutoría: actores, procesos y contextos. México: ANUIES.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2015). Prácticas de tutoría, prácticas docentes y formación de los estudiantes. México: Documentos.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2011). Programas institucionales de tutoría una propuesta de la ANUIES. México: Colección Documentos.
- Cardozo Ortiz, C. (2011). Tutoría entre pares como una estrategia pedagógica universitaria. *Educación y Educadores*, 14(2). 309-325.
- Cruz Flores, G., Chehaybar y Kury, E. y Abreu, L. (2011). Tutoría en Educación Superior: una revisión analítica de la literatura. *Revista de la Educación Superior*, 40(1). 189-209.
- Hernández, G. (2012). Paradigmas en la psicología de la educación. México: Paidós Educador.

Tejeda Rodríguez, M. (2016). La tutoría académica en el proceso de formación docente. *Opción*, 32(13). 879-899.

Universidad Pedagógica Nacional. (2012). Acuerdo de creación del Consejo Consultivo del CAE. *Gaceta UPN*, (74).15-17.

Universidad Pedagógica Nacional UPN. (17 de Enero 2020). El espacio académico nacional de la UPN. Universidad Pedagógica Nacional UPN. Recuperado de: <https://bit.ly/3fJNnE8>

Universidad Pedagógica Nacional. (2012). Lineamientos generales para la realización de prácticas profesionales, prestación de Servicio Social y tutorías de la universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco. México: Consejo Consultivo del CAE.

Universidad Pedagógica Nacional. (2014). Programa institucional de tutorías de la Universidad Pedagógica Nacional unidad Ajusco. México: Centro de Atención a Estudiantes.

Universidad Pedagógica Nacional (2002). Programa Nacional de Tutorías para el sistema de Unidades UPN. Recuperado de: <https://bit.ly/3iwY3Yt>

Universidad Pedagógica Nacional (2016). Servicio Social. Centro de Atención a Estudiantes. Recuperado de: <https://bit.ly/30NSQWb>

Universidad Pedagógica Nacional. (2018). "Tutoría: 16 años de acompañamiento a los estudiantes. México: Centro de Atención a Estudiantes.

Universidad Pedagógica Nacional. (2017). Reglamento de estudios de la Licenciatura de la Universidad Pedagógica Nacional. *Gaceta UPN*, (125). p. 3.

Picardo, O. (2004). *Diccionario Pedagógico*. El Salvador: UPAEP.

Ruiz, B. (2003). *Lectura efectiva*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Rodríguez, S. (2008). *Manual de tutoría universitaria recursos para la acción*. Barcelona: Octaedro.

Romo, A. (2004). *La incorporación de los programas de tutoría en las instituciones de educación superior*. México: ANUIES.

Santiviago, C. (2018). *Las tutorías entre pares como estrategia de apoyo y herramienta de transformación de la educación superior: la experiencia del programa de respaldo al aprendizaje*. Uruguay: Programa Sectorial de Enseñanza.

X congreso Nacional de investigación educativa/ área 14: práctica educativa en espacios escolares (2009). *La tutoría entre pares como apoyo al proceso de aprendizaje de los estudiantes de primer ingreso: ¿Aprendizaje mutuo?* (09 de octubre de 2018). Recuperado de: <https://bit.ly/2DJtwbf>

(1978, 29 de agosto). DECRETO que crea la Universidad Pedagógica Nacional. *Diario Oficial de la Federación*. Recuperado de: <https://bit.ly/3iQfGTe>

ANEXOS

Anexo 1. Datos del programa de servicio social interno

The screenshot shows a web browser window with the URL 'servicio-social.upn.mx'. The page header includes the 'cae' logo, the user name 'YAZMIN ALHELÍ RAMÍREZ HERNÁNDEZ', the role 'ALUMNO', and the 'UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL' logo. A 'Cerrar Sesión' button is visible in the top right. The main content area is titled 'INFORMACIÓN DETALLADA DEL PROGRAMA' and contains a box labeled 'Datos del programa' with the following information:

Clave:	1006/17
Tipo:	INTERNO
Nombre:	APOYO A LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL: TUTORÍA DE PARES
Justificación:	EN ATENCIÓN A LAS PROBLEMÁTICAS CON LAS QUE SE PUEDEN ENFRENTAR LOS ESTUDIANTES TALES COMO ADAPTARSE AL AMBIENTE UNIVERSITARIO, LA REPROBACIÓN, LOS BAJOS PROMEDIOS, ASÍ COMO EVITAR EL ABANDONO ESCOLAR, EL PROGRAMA DE APOYO A LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL: TUTORÍA DE PARES, BRINDA UN ACOMPAÑAMIENTO INDIVIDUAL Y PERSONALIZADO MEDIANTE LA ASIGNACIÓN DE UN TUTOR-PAR QUE APOYE AL ESTUDIANTE A RESOLVER DUDAS, ORIENTARLO A DESARROLLAR HABILIDADES Y ESTRATEGIAS QUE FORTALEZCAN SU DESEMPEÑO ACADÉMICO ASÍ COMO A LA ADAPTACIÓN AL

At the bottom of the page, there is a footer: 'Universidad Pedagógica Nacional, Subdirección de Informática, Departamento de Sistemas, 2016'.

This screenshot shows the same web application but with more detailed information. The 'Justificación' field is expanded to show the following text:

AMBIENTE UNIVERSITARIO.

Planteamiento del Problema: LA TUTORÍA DE PARES, PRETENDE PROVEER ESTRATEGIAS ÚTILES Y BÁSICAS A LOS TUTORADOS, PARA AFRONTAR LAS PROBLEMÁTICAS QUE PUEDAN ENFRENTAR AL INICIO DE SU TRAYECTORIA ACADÉMICA, COMO SON: LA ADAPTACIÓN ESCOLAR, EL SENTIDO DE PERTENENCIA, EL REZAGO DE MATERIAS CON ALTO ÍNDICE DE REPROBACIÓN Y EN EL ÚLTIMO DE LOS CASOS LAMENTABLEMENTE EL ABANDONO ESCOLAR.

Descripción: EL PROGRAMA DE APOYO A LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL, TUTORÍA DE PARES TIENE COMO PRINCIPAL PROPÓSITO EL BRINDAR UN ACOMPAÑAMIENTO PERSONALIZADO, CAPAZ DE ATENDER LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA ESTUDIANTE CON EL FIN DE PREVENIR EL REZAGO Y EL ABANDONO ESCOLAR. LOS PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL (TUTORES-PARES) VAN A TENER LA OPORTUNIDAD DE ENRIQUECER SU TRAYECTORIA PROFESIONAL, BRINDANDO UN SERVICIO COMUNITARIO DE ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A SUS TUTORADOS LO CUAL LES PERMITIRÁ LOGRAR UN CRECIMIENTO ACADÉMICO Y SEGUIR DESARROLLANDO SUS HABILIDADES ADQUIRIDAS DURANTE SU FORMACIÓN.

The footer at the bottom of the page reads: 'Universidad Pedagógica Nacional, Subdirección de Informática, Departamento de Sistemas, 2016'.

cae YAZMIN ALHELÍ RAMÍREZ HERNÁNDEZ ALUMNO

SERVICIO SOCIAL

Cerrar Sesión

PROGRAMAS

DATOS GENERALES

DIRECCIÓN

CONTACTO

SEGURIDAD

AYUDA

Objetivo: FINCAR COMPROMISOS DE RESPETO, CORDIALIDAD, EMPATÍA Y CONFIANZA EN EL ACOMPAÑAMIENTO QUE SE BRINDA A LOS ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO. FAVORECER LA ADAPTACIÓN ACADÉMICA Y PERSONAL DE LOS TUTORADOS.

Impacto Social: POR MEDIO DE LA TUTORÍA DE PARES, LOS ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO SE BENEFICIAN AL CONTAR CON UNA PERSONA DEBIDAMENTE CAPACITADA PARA APOYARLO EN LAS DIFICULTADES A LAS QUE PUEDEN ENFRENTARSE. LLEGAR A UN LUGAR QUE NO CONOCEN, SABER DÓNDE ESTÁN LOS SERVICIOS, CÓMO REALIZAR TRÁMITES, ALGUIEN CON QUIEN SE SIENTAN EN MAYOR CONFIANZA DE PREGUNTAR Y QUE EN GENERAL LO APOYE EN SU PROCESO DE ADAPTACIÓN Y A DESARROLLAR UN SENTIDO DE PERTENENCIA A LA INSTITUCIÓN. SI NO LOGRAN ADAPTARSE, ESTARÁN EN MAYOR RIESGO DE DESERCIÓN.

Metas: CAPTAR AL MAYOR NÚMERO DE ESTUDIANTES POSIBLE, ATENDIENDO SUS NECESIDADES DIFERENCIADAS MEDIANTE EL ACOMPAÑAMIENTO DE ESTUDIANTE A ESTUDIANTE, LOGRANDO DISMINUIR EL REZAGO Y LA DESERCIÓN EN EL PRIMER AÑO DE FORMACIÓN, ASÍ COMO FAVORECER LA ADAPTACIÓN AL AMBIENTE UNIVERSITARIO.

Universidad Pedagógica Nacional, Subdirección de Informática, Departamento de Sistemas, 2016

cae YAZMIN ALHELÍ RAMÍREZ HERNÁNDEZ ALUMNO

SERVICIO SOCIAL

Cerrar Sesión

PROGRAMAS

DATOS GENERALES

DIRECCIÓN

CONTACTO

SEGURIDAD

AYUDA

Clasificación del Programa:

- APOYO ACADÉMICO
- APOYO PSICOPEDAGÓGICO
- APOYO A LA GESTIÓN Y A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
- APOYO COMUNITARIO

Apoyos:

- SERVICIO DE CÓMPUTO
- CURSOS COMPLEMENTARIOS Y ACTUALIZACIÓN
- ASESORÍAS Y SEGUIMIENTO

Beca: NO HAY BECA

Ubicación: CAE

Días:

- LUNES
- MARTES
- MIÉRCOLES
- JUEVES
- VIERNES

Horario: MIXTO

Universidad Pedagógica Nacional, Subdirección de Informática, Departamento de Sistemas, 2016

← → ↻ ⓘ No es seguro | servicio-social.upn.mx

cae YAZMIN ALHELÍ RAMÍREZ HERNÁNDEZ
SERVICIO SOCIAL ALUMNO

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

Cerrar Sesión

PROGRAMAS

DATOS GENERALES

DIRECCION

CONTACTO

SEGURIDAD

AYUDA

Datos del Responsable

Nombre: MARIBEL SÁNCHEZ GARCÍA

Área: CENTRO DE ATENCIÓN A ESTUDIANTES

Cargo: RESPONSABLE DEL PROGRAMA DE TUTORÍA

Título: LIC.

Correo Electrónico: cae.upn.tutoria@gmail.com

Telefono(s): 56309700 EXT.1135

Fax:

HORARIO DE ATENCIÓN: 9:00 a 18:00 horas

Universidad Pedagógica Nacional, Subdirección de Informática, Departamento de Sistemas, 2016

Anexo2. Primer informe de servicio social



PRIMER INFORME DE SERVICIO SOCIAL

1. DATOS GENERALES

Nombre: RAMÍREZ HERNÁNDEZ YAZMIN ALHELÍ

Licenciatura: PEDAGOGÍA

Lugar en donde se lleva a cabo la prestación de servicio: Universidad Pedagógica Nacional

Dirección: Carretera Ajusco No.24, Col. Héroes de Padierna, C.P 14200, Delegación Tlalpan

Área del programa: Centro de Atención a Estudiantes

Nombre del programa: Apoyo a la comunidad estudiantil: Tutoría de Pares

Responsable: Lic. Maribel Sánchez García

Teléfono: 56309700 Ext. 1135

Total de horas: 205 hrs.

Fechas: 12/02/2018-12/05/2018

Horario de prestación de servicio: 9:00-14:00



SEMANAS	HORAS	ACTIVIDADES
Semana 1 12 de Febrero al 16 de Febrero	22.10 hrs.	<p>Manejo de la base de datos de Access de tutorados y tutores.</p> <p>Manejo del programa PDF 24.</p> <p>Manejo y organización del concentrado en Excel de reporte de tutorados 2017-I y 2017-II.</p> <p>Envío de correos a alumnos, para que asistan a recoger sus constancias de los cursos intersemestrales.</p>
Semana 2 19 de Febrero al 23 de Febrero	8.30 hrs.	<p>Registro de los alumnos que asistirían a las asesorías para los extraordinarios.</p> <p>Asignación de tutores y tutorados.</p> <p>Atención en mostrador a los estudiantes para resolver sus dudas.</p> <p>Atención en mostrador a los estudiantes para resolver sus preguntas acerca del procedimiento de las opciones de campo</p>
Semana 3 26 de Febrero al 02 de Marzo	19 hrs.	<p>Apoyo a la feria del empleo que se llevó a cabo en las instalaciones de la Universidad Pedagógica Nacional y a las conferencias realizadas en el auditorio A.</p> <p>Registro de los alumnos que asistirían a las asesorías para los extraordinarios.</p> <p>Creación de la base de datos de Excel que contiene nombre, matrícula y licenciatura de los alumnos que presentaran extraordinario.</p> <p>Atención en mostrador a los estudiantes para resolver sus dudas.</p>
Semana 4 05 de Marzo al 09 de Marzo	20.30 hrs.	<p>Escaneo de los reportes de tutorados de las diferentes licenciaturas.</p> <p>Asignación de tutores y tutorados.</p> <p>Altas y reasignaciones de tutores.</p>

		Atención en mostrador a los estudiantes para resolver sus preguntas acerca de asignación de tutor.
Semana 5 12 de marzo al 16 de marzo	22.50 hrs.	<p>Difusión carteles de la feria de la salud.</p> <p>Depuración de papeletas a los extraordinarios.</p> <p>Revisión de informes de tutoría.</p> <p>Organización de los informes de tutoría por periodo, tutor y licenciatura 2006-I</p> <p>Asistencia a la plática de género en el auditorio A y organización de los informes de tutoría por periodo, tutor y licenciatura.</p> <p>Fungí como guía de una alumna que venía de Saltillo para conocer las instalaciones de la Universidad Pedagógica Nacional, puesto que le interesa ingresar a estudiar la licenciatura en Sociología de la Educación.</p> <p>Atención en mostrador a los estudiantes para resolver sus dudas.</p>
Semana 6 19 de marzo al 23 de Marzo	15.20 hrs.	<p>Organización de los informes de tutoría por periodo, tutor y licenciatura.</p> <p>Asesoría sobre las opciones de campo a los alumnos de sexto semestre de pedagogía.</p> <p>Asesoría sobre las opciones de campo y opinión personal como alumna de octavo semestre de pedagogía e integrante de la opción de campo Práctica Docente y Pedagogía Social.</p> <p>Atención en mostrador a los estudiantes para resolver sus dudas.</p>
Semana 7 26 de marzo al 30 de Marzo	0 hrs.	Periodo vacacional
Semana 8	0 hrs.	Periodo vacacional

02 de Abril al 06 de Abril		
Semana 9 09 de Abril al 13 de Abril	22 hrs.	<p>Envío de correos a los alumnos recordándoles asistir al CAE a recoger las constancias de los cursos intersemestrales.</p> <p>Organización de los informes de tutoría por periodo, tutor y licenciatura.</p> <p>Asignación de tutores</p> <p>Altas de los alumnos para asignación de tutor.</p> <p>Atención en mostrador a los estudiantes para resolver sus dudas.</p>
Semana 10 16 de Abril al 20 de Abril	22 hrs.	<p>Organización de los informes de tutoría por periodo, tutor y licenciatura.</p> <p>Manejo de la base de datos de la trayectoria por generación del PAFP.</p> <p>Entrega de constancias a los profesores de tutoría y cursos intersemestrales</p> <p>Atención en mostrador a los alumnos y profesores.</p>
Semana 11 23 de Abril al 27 de Abril	14.30 hrs.	<p>Entrega de constancias a los profesores encargados de aplicar los extraordinarios.</p> <p>Archivar las hojas de primer contacto y actualización de las fechas de primer contacto.</p> <p>Creación de la tabla en Excel de las irregularidades de las Trayectorias escolares para el PAFP.</p> <p>Revisión de las trayectorias por generación del PAFP.</p> <p>Atención en mostrador a los estudiantes para resolver sus dudas.</p>
Semana 12 30 de Abril al 04 de Mayo	19.10 hrs.	<p>Envío de correos a los alumnos de la licenciatura LEIP, recordándoles subir los archivos correspondientes a el espacio de tutoría que se encuentra en la plataforma LEIP.</p>

		<p>Organización de los informes de tutoría por periodo, tutor y licenciatura.</p> <p>Depuración de las copias de informes de tutoría del periodo 2010- I y II.</p> <p>Depuración de las copias de informes de tutoría del periodo 2011- I y II.</p> <p>Atención en mostrador a los alumnos y profesores.</p>
<p>Semana 13</p> <p>07 de Mayo al 12 de Mayo</p>	19 hrs.	<p>Organización de los informes de tutoría por periodo, tutor y licenciatura de los años 2006-I y II.</p> <p>Revisión de las hojas de primer contacto y actualización de las fechas de primer contacto.</p> <p>Atención en mostrador a los estudiantes para resolver sus preguntas acerca del procedimiento de solicitud de inscripción de sexta materia.</p> <p>Atención en mostrador a los profesores para resolver dudas de sus constancias de cursos intersemestrales.</p>



Lic. Maribel Sánchez García

Responsable del Programa de Servicio Social



Yazmin Alhelí Ramírez Hernández
Prestadora de Servicio Social

Anexo 3. Segundo informe de servicio social



cae

SEGUNDO INFORME DE SERVICIO SOCIAL

1. DATOS GENERALES

Nombre: RAMÍREZ HERNÁNDEZ YAZMIN ALHELÍ

Licenciatura: PEDAGOGÍA

Lugar en donde se lleva a cabo la prestación de servicio: Universidad Pedagógica Nacional

Dirección: Carretera Ajusco No.24, Col. Héroes de Padierna, C.P 14200, Delegación Tlalpan

Área del programa: Centro de Atención a Estudiantes

Nombre del programa: Apoyo a la comunidad estudiantil: Tutoría de Pares

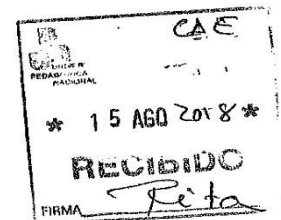
Responsable: Lic. Maribel Sánchez García

Teléfono: 56309700 Ext. 1135

Total de horas: 230 horas.

Fechas: 13/05/2018-12/08/2018

Horario de prestación de servicio: 9:00-14:00



SEMANAS	HORAS	ACTIVIDADES
Semana 14 13 de Mayo al 18 de Mayo	8 hrs	Revisión de la base de datos de los informes tutoriales, por periodo, licenciatura y tutor de los periodos 2009 y 2011. Atención al mostrador.
Semana 15 21 de Mayo al 25 de Mayo	20.20 hrs.	Revisión de la base de datos de informes tutoriales, por periodo, licenciatura y tutor del periodo 2011 y 2010. Revisión de los informes tutoriales 2018-I. Depuración de los informes tutoriales, por periodo, licenciatura y tutor de los periodos 2006-I y II. Apoyo en la feria de servicio social y promoción del servicio social, entre pares en el staff, difusión de los cursos intersemestrales. Transcripción de los informes tutoriales 2018-I de las licenciaturas de pedagogía y psicología
Semana 16 28 de Mayo al 1° de Junio	27.30 hrs.	Depuración de los reportes de tutoría de 2011 y 2009. Guía de los alumnos de UPN Guadalajara, para mostrarles las diversas áreas que conforman UPN Ajusco. Transcripción de informes tutoriales del periodo 2018-I de pedagogía y psicología y administración. Guía de los alumnos de UPN Hidalgo, para mostrarles las diversas áreas que conforman UPN Ajusco. Apoyo en la sala esmeralda para dar la plática de bienvenida a los alumnos de UPN Hidalgo. Elaboración de prezzis para la plática de servicio social.
Semana 17 4 de Junio al 8 de Junio	23.30 hrs.	Apoyo en la plática de servicio social. Revisión de los informes de tutoría del periodo 2018-I.

		<p>Capacitación de Carlos el nuevo integrante de Servicio Social. Mostrándole la base de datos y funcionamiento de Excel y Access.</p> <p>Atención al mostrador y recepción de informes de tutoría del periodo 2018-I.</p> <p>Elaboración de constancias.</p> <p>Atención al mostrador, recepción de informes de tutoría.</p>
<p>Semana 18</p> <p>11 de Junio al 15 de Junio</p>	8 hrs.	<p>Elaboración de constancias</p> <p>Atención al mostrador, recepción de informes de tutoría.</p> <p>Transcripción de los informes de tutoría del periodo 2018-I.</p> <p>Revisión de Access de los informes.</p>
<p>Semana 19</p> <p>18 de Junio al 22 de Junio</p>	28 hrs.	<p>Registro de asistencia de los intersemestrales, del periodo junio.</p> <p>Captura de los informes de tutoría del periodo 2018-I</p> <p>Elaboración de constancias</p> <p>Organización de los informes de tutoría del periodo 2018-I</p> <p>Asistencia al curso intersemestral de educación para la vejez.</p>
<p>Semana 20</p> <p>25 de Junio al 29 de junio</p>	23.20 hrs.	<p>Organización de los informes de tutoría 2018-I</p> <p>Revisión de Access de los informes.</p> <p>Organización de los informes de tutoría del periodo 2018-I en la base de Excel por orden alfabético.</p> <p>Revisión de las constancias de los profesores tutores.</p>

		Captura de los informes de tutoría en la base de Excel.
Semana 21 2 de Julio al 6 de julio	24.40 hrs.	Captura de informes del periodo 2018-I y creación de la base de datos actualizada en Excel para el periodo 2018-I Elaboración de las constancias de tutoría de las diferentes licenciaturas. Instrucción de la nueva integrante de servicio social de tutoría de pares.
Semana 22 9 de Julio al 13 de Julio	0hrs.	Periodo vacacional
Semana 23 16 de Julio al 20 de Julio	0 hrs.	Periodo vacacional
Semana 24 23 de Julio al 27 de Julio	0 hrs.	Periodo vacacional
Semana 25 30 de Julio al 3 de Agosto	41 hrs.	Apoyo al área de servicios escolares en la inscripción de los alumnos de nuevo ingreso de la generación 2018-2022. Aplicación de encuestas a los alumnos de nuevo ingreso. Realización de recorridos de bienvenida para la nueva generación. Aplicación de encuestas a los alumnos que se inscriben a tercer semestre.
Semana 26 6 de Agosto al 12 de Agosto	25.40 hrs.	Aplicación de encuestas a los alumnos que se inscriben a tercero. Aplicación de encuestas a los alumnos que se inscriben a quinto.

	Aplicación de encuestas a los alumnos que se inscriben a séptimo.
--	---



Lic. Maribel Sánchez García

Responsable del Programa de Servicio Social



Yazmin Alhelí Ramírez Hernández
Prestadora de Servicio Social

Anexo 4. Tercer informe de servicio social y evaluación.



TERCER INFORME DE SERVICIO SOCIAL

1. DATOS GENERALES

Nombre: RAMÍREZ HERNÁNDEZ YAZMIN ALHELÍ

Licenciatura: PEDAGOGÍA

Lugar en donde se lleva a cabo la prestación de servicio: Universidad Pedagógica Nacional

Dirección: Carretera Ajusco No.24, Col. Héroes de Padierna, C.P 14200, Delegación Tlalpan

Área del programa: Centro de Atención a Estudiantes

Nombre del programa: Apoyo a la comunidad estudiantil: Tutoría de Pares

Responsable: Lic. Maribel Sánchez García

Teléfono: 56309700 Ext. 1135

Total de horas: 90 hrs.

Fechas: 13/08/2018-12/09/2018

Total de horas prestadas:

Primer informe: 205 hrs.

Segundo informe: 230 hrs.

Tercer informe 90 hrs.

Total: 525 hrs.

Horario de prestación de servicio: 9:00-14:00



Descripción de trabajo realizado:

Se concluyen las labores encomendadas durante la prestación del servicio social, tales como realizar asignaciones de tutor en la base de datos de Access, el uso del concentrado de asignaciones en Excel. La elaboración de constancias y entrega de las mismas a los profesores inscritos en el programa de tutoría individual, de los cursos intersemestrales tanto de los estudiantes como de los alumnos.

Se brindó atención a los estudiantes para resolver las dudas que tenían con respecto a las asesorías de los exámenes extraordinarios, también para conocer el procedimiento para poder solicitar un tutor.

Actualmente tengo seis tutoradas de la licenciatura en pedagogía, a las cuales seguiré atendiendo hasta que finalice el semestre con la intención, de que el proceso de tutoría sea integral y formativo, tanto para los alumnos de nuevo ingreso, como para mí como tutora par.

SEMANAS	HORAS	ACTIVIDADES
Semana 27 13 de agosto al 17 de agosto	25 hrs.	<p>Registro en la base de datos de Access de las nuevas altas y cambio de tutor.</p> <p>Entrega de constancias de los cursos intersemestrales de los profesores y alumnos.</p> <p>Subir al concentrado de asignaciones las nuevas altas y cambios.</p> <p>Se me asignaron 6 tutoradas.</p> <p>El 16 de agosto fue la primera ocasión que trate a mi tutorada Fabiola, en esa ocasión además de presentarme con ella, le indique cual era el procedimiento que debía seguir en la siguiente ocasión que se asignara un tutor-par. Le proporcione la guía de hábitos y actividades de estudio, así como la guía de entrevista</p> <p>El 17 de agosto, mí tutorada Jesica me busco en el Centro de Atención a Estudiantes. Me presente ante Jesica, le explique cuál era el procedimiento la siguiente vez que se le entregara una hoja de</p>

		<p>primer contacto. Le proporcione la guía de hábitos y actividades de estudio, así como la guía de entrevista para conocer cuáles son las áreas de oportunidad dentro de las cuales les puedo ayudar.</p> <p>El 17 de agosto, mi tutorada Leilani se acercó al Centro de Atención a Estudiantes a buscarme. Me presente ante Leilani, le explique cuál era el procedimiento la siguiente vez que se le entregara una hoja de primer contacto. Le proporcione la guía de hábitos y actividades de estudio, así como la guía de entrevista para conocer cuáles son las áreas de oportunidad dentro de las cuales les puedo ayudar.</p> <p>Por coincidencia Leilani y Jesica son del mismo grupo de primer semestre, por lo cual en esa sesión se trabajó lo mismo, les enseñe a realizar la búsqueda de libros en la base de datos de la biblioteca Gregorio Torres Quintero. Mientras nos dirigíamos a la biblioteca, nos encontramos a Fabiola que también es compañera de ellas.</p> <p>Por coincidente a las tres les enseñe como utilizar el catalogo público de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.</p>
<p>Semana 28 20 de agosto al 24 de agosto</p>	<p>27.30 hrs.</p>	<p>Registro en la base de datos de Access de las altas y cambios de tutor.</p> <p>Entrega de las constancias de los cursos intersemestrales a los alumnos que acudieron al curso y obtuvieron el 100% de asistencia.</p> <p>Entrega de constancias de tutoría a los profesores registrados en el programa de tutoría individual.</p> <p>Capacitación del Tutor-par Carlos el nuevo prestador de servicio en el programa de tutoría de pares, para que se familiarizara con el proceso de asignación de tutor.</p> <p>Capacitación de la tutora-par Lupita, la nueva prestadora de servicio social, para que se familiarizara con el envío de correos a profesores y</p>

		<p>alumnos, después de la asignación o reasignación de tutor.</p> <p>Capacitación de la tutora-par Lupita y Kimberly en el llenado del formato para solicitud de tutor y la diferencia entre los formatos de solicitud de tutor y cambio de tutor.</p> <p>Capacitación de las tutoras-par Kimbrelly, Marisol y Lupita de como es el llenado de las papeletas para asesorías a los extraordinarios.</p> <p>Registro de los estudiantes a las asesorías de los diversos exámenes extraordinarios.</p> <p>El 20 de agosto, fue la primera vez que vi a mi tutorada Britania. Me presente con ella, además de indicarle cual era el procedimiento que debía de seguir en el momento en el que solicitara cambio de tutor y qué hacer con la hoja de primer contacto.</p>
<p>Semana 29</p> <p>27 de agosto al 31 de agosto</p>	2hrs.	<p>Elaboración de los expedientes de tutoría.</p> <p>Entrega de hojas de primer contacto.</p> <p>El 31 de agosto, fue la primera ocasión en la que trate con mi tutorada Sonia. Me presente con ella y el primer tema que se toco fue la inquietud que presentaba por saber que se había quedado en la Universidad Pedagógica Nacional en la licenciatura en Pedagogía y también haber sido aceptada en la UAM Azcapotzalco en la licenciatura en Sociología.</p>
<p>Semana 30</p> <p>03 de septiembre al 07 de septiembre</p>	25 hrs.	<p>Envío de correos a los alumnos para que asistan al Centro de Atención a Estudiantes, a recoger la hoja de primer contacto.</p> <p>Registro en Access de las altas y cambios de tutor.</p> <p>Registro de datos en el concentrado de asignaciones de Excel.</p> <p>Capacitación de la tutora- par Kymberly, en envío de correos a los profesores para informales la asignación de un nuevo tutorado y a los alumnos para la informarles que acudan al CAE, para recoger su hoja de primer contacto.</p>

		<p>Envío de correos a algunos profesores, para informarles cuantos tutorados tienen, con la finalidad de que nos informen, cuales tutorados están activos, y así poderles hacer nuevas asignaciones.</p> <p>Coincidió que Britania, Leilani, Fabiola, Jesica y Sonia, son integrantes del mismo grupo. Y al presentar la misma inquietud se presentaron al mismo tiempo en el CAE, buscándome para preguntarme que podían hacer porque la Profesora Gabriela de Ciencia y Sociedad, presentaba una actitud que ellas consideraban no era adecuada. Les comente que podían acercarse a la Coordinación de su Licenciatura como un primer paso, antes de pensar en la posibilidad de dejar de asistir a clases.</p> <p>El 4 de septiembre se me asigno una nueva tutorada y el 7 de septiembre fue la primera ocasión en la cual se tuvo la primera sesión de tutoría con Liz.</p> <p>Me presente ante Liz, le explique cuál era el procedimiento para que la siguiente vez que se le entregara una hoja de primer contacto.</p> <p>Le proporcione la guía de hábitos y actividades de estudio, así como la guía de entrevista para conocer cuáles son las áreas de oportunidad, en las que yo le puedo ayudar.</p>
<p>Semana 31 10 de septiembre al 12 de septiembre</p>	<p>16 hrs.</p>	<p>Entrega de formato para solicitud tutor y papeleta para la inscripción a las asesorías a los diversos extraordinarios</p> <p>Capacitación de la tutora-par Marisol la nueva prestadora de servicio social, para que conociera el procedimiento de asignación de tutor. (El procedimiento es el siguiente: dar de alta al alumno en la base de datos de Access, si es que es un nuevo ingreso, si es cambio de tutor se actualizan los datos del alumno y posteriormente se imprime la hoja de primer contacto. Después de imprimir la hoja de primer contacto la información que viene en la papeleta se sube al concentrado de asignaciones</p>

	<p>2018 que se encuentra en el Dropbox, se les envía correo a los alumnos informándoles que tienen que acudir al CAE, por la hoja de primer contacto. Y a los profesores también se les envía correo informándoles que se les asigno un nuevo tutorado. Y en el caso de los alumnos que hicieron cambio de tutor, al tutor anterior se le envía correo informándole que el alumno X, ya no está registrado con él o ella. Finalmente las hojas de primer contacto se acomodan de manera alfabéticamente, comenzando por nombre en el folder correspondiente)</p> <p>Capacitación de las tutoras-par Lupita y Kimberly, relacionado con los formatos que les deben de llenar sus tutorados, para conocer aspectos de administración del tiempo, detección de problemáticas y como solucionarlas.</p> <p>La manera en la cual me contacto con Sonia es mediante WhatsApp, me pregunto minutos antes de buscarme si me encontraba en la escuela, se volvió a tratar el tema de la inquietud que sentía por la clase de Ciencia y Sociedad. Le respondí todas sus dudas además de darle mi opinión con egresada. Mientras le explicaba las consecuencias de dejar de asistir a clase llego Britania y de igual manera se informó de cuál es el procedimiento para inscribir un extraordinario o recurrir la materia no aprobada.</p> <p>Tutoría de Leilani y Jesica, se encontró que ambas tienen problemas a la hora de comprender las lecturas que se les dejan de tarea, por lo cual se hizo una siguiente cita para proporcionarles estrategias de lectura.</p> <p>Tutoría de Liz, tiene el inconveniente de haber dejado de estudiar por ocho años, repercutiendo en que le cuesta trabajo comprender las lecturas. Cabe recalcar que es dedica y perseverante, dedica dos horas diarias en quedarse en la biblioteca a buscar textos relacionados con la lectura que no comprendió.</p>
--	---

		Entrega de hojas de primer contacto
		Registro de los alumnos que presentaran examen extraordinario.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

Objetivos generales, contenido y realización del servicio social

En primera instancia el Centro de Atención a Estudiantes, mejor conocido por los alumnos como CAE, es una oficina que ofrece a los estudiantes atención de calidad. La mayoría del personal que se encuentran en el CAE, imparte clases lo cual me sorprendió bastante, puesto que no imagine que en su mayoría fueran profesores.

La mayoría de las personas que se encuentran en el CAE, brindan atención de calidad a los estudiantes que acuden a intentar resolver sus dudas y para mi sorpresa casi siempre se les resuelve sus dudas o se hace lo posible por cumplirlo.

Los conocimientos que me dejo prestar mi servicio social en ese programa fueron los siguientes:

El enseñarle a cuatro prestadores de servicio recién egresados al igual que yo, pero de la licenciatura en Psicología, las actividades que se debían realizar, conllevó un gran reto. Cada uno de ellos tiene su forma de aprender.

A cada uno de ellos les enseñaba la misma actividad pero de diferente manera, cada que les enseñaba una actividad nueva pretendía que fuera integra, eficaz y sobre todo clara. Eso me hizo pensar en el reto que es ser docente frente a grupo y tener a tu cargo entre 35 o 40 alumnos que aprenden de manera heterogénea, es un gran reto al que se enfrentan los docentes que están frente a grupo y la experiencia que se me permitió vivir, me ayudo a entender mediante la practica el desafío constante que es enseñar.

La atención al mostrador que se brinda todos los días y en cualquier momento, el ser cordial a la hora de contestar, sin importar que la persona que está realizando la pregunta lo haga de manera déspota, grosera, o en un tono de voz inadecuado.

La experiencia que viví, me permite reflexionar que en el momento en el que yo me convierta en docente frente a grupo debo de tener en claro, que cada uno de los alumnos que estén en mi salón de clases aprende de manera heterogénea, por lo cual al enseñar el contenido de los diversos programas se debe de hacer de manera clara, eficaz e integra, además de tener paciencia a la hora de enseñar.

Con lo que respecta al programa de tutoría de pares, ofrece a los estudiantes la posibilidad de conocer y empoderarse del espacio universitario. Para posteriormente poder enseñarles a los alumnos de nuevo ingreso la magnífica casa de estudios a las que pertenecen. Como bien es sabido cada individuo tiene diferente forma de aprender y más aún las características de cada tutorada son diferentes.

Tengo cinco tutoradas del mismo grupo, por lo cual la tutoría grupal me permite resolverles dudas que tienen en común, mientras que la tutoría personalizada permite ofrecerle al alumno la orientación e información que requiere en las diferentes esferas: académicas, emocionales y conductuales.

Como egresada en la licenciatura en pedagogía, agradezco al Centro de Atención a Estudiantes el cobijo y la oportunidad de crecer profesionalmente y humanamente. Ser integrante del programa de tutoría de pares me permitió realizar los recorridos de bienvenida para la generación 2018-2022, fue una de las oportunidades que se me brindaron para compartir con los nuevos estudiantes la inigualable experiencia que es ser perteneciente a la Universidad Pedagógica Nacional.

Durante la actividad realizada, se me dio la oportunidad de ser coordinadora al igual que mi compañero de servicio social Carlos, tuvimos contacto directo con personal de la Subdirección de Servicios Escolares, la cual mostro la mejor disponibilidad para acordar como debía organizarse la fila de inscripción, el espacio designado

que debían ocupar los acompañantes de los alumnos de nuevo ingreso, así como en qué momento era pertinente aplicarles a los alumnos la encuesta de bienvenida.

Ser tutor par, me permitió compartir con los estudiantes de primer semestre la información que yo poseía como era, donde sacar copias, como hacer búsqueda en la base de datos de la biblioteca, además de identificar las carencias, incertidumbres, necesidades, intereses que todo estudiante de nuevo ingreso tiene.

Sería apresurado dar informes de mis 7 tutoradas, pero por el momento una de mis tutoradas no se acercado al CAE a recoger su hoja de primer contacto, por lo cual no la conozco.

Dentro de las actividades que se realizan con mis seis tutoradas se encuentran las siguientes:

Con Sonia, se encontraba la problemática de que se había quedado en la UPN en pedagogía y en la UAM Azcapotzalco en sociología, lo cual le generaba conflicto. Porque ella conocía a profesoras de sociología que le habían contado su experiencia durante su formación y al conocer estas historias de vida, Sonia sentía gran interés por estudiar sociología. Desde mi punto de vista yo le platique mi experiencia como egresada de la licenciatura de pedagogía, además de comentarle el campo laboral que se tiene. En esta problemática se dio como resultado final, el que ella decidiera quedarse en la licenciatura en pedagogía.

Además de presentar preocupación por la materia de ciencia y sociedad que es impartida por la profesora Gabriela, mencionaba que la forma en que la profesora se dirigía al grupo no consideraba que fuera adecuada o acorde al nivel educativo en el que se encontraba, además de argumentar que muchos de los compañeros que tiene se sentían agredidos por la profesora. Los ridiculizaba en clase y en cuestiones de lo que a ella le correspondían, al sentirse en un dilema de que institución debía quedarse y sumándole la forma en que fue tratada por la profesora Gabriela, le genero un conflicto mayor. Por lo cual las recomendaciones que le di fueron las siguientes:

- Acudir a la Coordinación de la Licenciatura en Pedagogía, para comentarle las preocupaciones que presentaba, hacer saber al profesor de lo que estaba ocurriendo, para que él mismo, le brindara diferentes opciones.
- Sí al platicar con el Maestro Coordinador, no se tenían respuestas favorables, que pensara como posibilidad el dejar de asistir a la clase de Ciencia y Sociedad.
- Finalmente se le hizo saber cuáles eran las opciones para acreditar la materia de Ciencia y Sociedad, si decidía ya no entrar. Las opciones que se tienen son: recursar la materia (2 oportunidades), Extraordinario (3 oportunidades).

Finalmente después de trabajar varias sesiones se llegó a la toma de decisión por parte de la pedagoga en formación Sonia, que prefería no entrar a clase ya que la profesora aunque mostro un cambio en la hora de enseñar, aun puntualizaba y discriminaba a sus compañeros.

Con Fabiola, la problemática presentada es que dejo de estudiar tres años por lo cual el comenzar nuevamente a estudiar es un gran reto, con ella se trabajan estrategias de lectura como son tener colores específicos para identificar ideas primarias, secundarias y palabras que desconoce.

Con Leilani, la problemática es la organización de tiempo, por lo cual al leer se le complica porque considera que todos los temas son iguales además de que no alcanza a leer todo lo pedido por sus profesores. Se está trabajando en estrategias de lectura y se busca apoyarla a organizar sus actividades.

Con Jessica, la problemática es que por influencia de un familiar cercano desde que iba a la preparatoria se le comenzó a perfilar para que ingresara a la escuela de medicina de la UNAM, por lo cual las lecturas que se le presentan, no le son interesantes además de que le cuesta trabajo entenderlas. Con ella se está trabajando estrategias de lectura.

Con Liz, la problemática presentada es que dejo de estudiar ocho años, por lo cual integrarse a la vida universitaria tiene su nivel de complejidad. Con ella se está

trabajando la organización de tiempo y estrategias de lectura para que se le facilite la comprensión de las lecturas.

Con la pedagoga en formación Britania, aparentemente la adaptación a la vida universitaria se le ha facilitado, lo único es que no muestra soltura en las sesiones de tutoría.

Finalmente esta Annette es una tutorada que se me asigno, hasta el momento no ha acudido al CAE por su hoja de primer contacto, se le ha mandado mensaje y únicamente contesta que está bien, actualmente el número que nos proporcionó en un principio ya no le pertenece por lo cual no se ha podido localizar.

Además de estar formalizada la tutoría con seis alumnas, en dos ocasiones llegaban mis tutoradas con sus compañeros de clase, para que les volviera a informar que podían hacer ante la situación que presentaban con la profesora Gabriela de Ciencia y Sociedad. Presentaban gran inconformidad ante la forma en que eran tratados y la manera en que enseñaba, consideraban que no están aprendiendo nada. Les había pedido un libro con el que supuestamente iban a trabajar todo el semestre, pero llevaban un mes trabajando un capítulo. A todas las alumnas que se me acercaron les proporcione la misma información que en un principio le di a Sonia.

Lamentablemente en una ocasión dos alumnas me dijeron que en las mañanas les causaba temor llegar a clase de Ciencia y Sociedad por que la profesora les hablaba de manera inadecuada, se sentían con miedo y estresadas, en esa situación la mejor recomendación que les pude dar, fue que era preferible que dejaran de entrar a clase en lugar de que les causara mayor estrés y que eso podría repercutir en una deserción escolar.

Desafortunadamente una de las compañeras y amigas de Sonia decidió desertar y darse de baja definitiva a consecuencia del trato que recibió por la profesora Gabriela y porque considera que la pedagogía no es lo que ella esperaba, es incierto saber el motivo exacto por el cual ella ya decidió no seguir estudiando.

La tutoría se tiene planea que continúe hasta que finalice el semestre, esto con el objetivo que no se les deje a las alumnas de nuevo ingreso a la mitad del proceso de adaptación. Al concluir el semestre e iniciar el próximo se les mostrara el proceso de reinscripción.

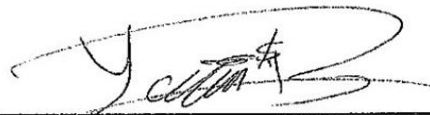
Es lamentable que la manera de dirigirse de una profesora afecte a tal magnitud a los estudiantes que decidan abandonar los estudios y aun más que sea a un nivel universitario. Desde mi punto de vista, sin importar los problemas personales, profesionales o emocionales que tenga un docente en ningún momento debe de focalizar su frustración con los alumnos.

Considero que todos los alumnos que ingresan a la universidad en un principio es para aprender y sobre todo porque desean seguir aprendiendo. Como para que algún docente los trate de manera despectiva y más aún les cause miedo o estrés.



Lic. Maribel Sánchez García

Responsable del Programa de Servicio Social



Yazmín Alhelí Ramírez Hernández
Prestadora de Servicio Social

Anexo 7. Guía para las sesiones de tutoría y anexos que se utilizan durante la tutoría

Anexo 1

Seguimiento de acción tutorial

Nombre del

Tutorado(a): _____

Matrícula:

Primer encuentro:

Teléfono

Correo electrónico: _____

No. De sesión	Duración de sesión (hrs.)	Actividades realizadas por sesión

Anexo 2

**Centro de Atención a Estudiantes
Programa de Apoyo a la Tutoría**

Guía de Entrevista

Datos Generales del Estudiante

Fecha:

Nombre del tutor _____

Nombre del
tutorado _____

Matrícula ¿tiene beca? Si No

Turno: Matutino vespertino MIXTO

Semestre: _____ Licenciatura: _____

Teléfono: _____ Celular: _____

¿Con quién vive?

Nombre Parentesco Ocupación

¿Estado civil? _____

¿Tiene hijos? Si No ¿Cuántos? _____

¿Cuánto tiempo de traslado realiza de su casa a la universidad? _____

Además de estudiar ¿trabaja? Si No ¿cuántas horas? _____

¿Ha dejado de estudiar? Si ¿Cuánto tiempo? _____

¿Qué tipo de dificultades identificas en tus estudios pasados?

Horario disponible: _____

Anexo 3

Hábitos y Actividades de Estudio

Nombre: _____

Matrícula: _____

Fecha: _____

Elige las expresiones que más se acerquen a tu experiencia personal

1.- Para estudiar:

() Memorizo la información

- () *Subrayo los textos*
- () *Hago resúmenes*
- () *Elaboro esquemas () cuadros sinópticos () mapas mentales y/o conceptuales*
- () *Busco ejemplos relacionados con mi vida cotidiana*
- () *Selecciono las ideas principales de los textos*
- () *Leo los textos que mis profesores me recomiendan y los relaciono con mis conocimientos previos*
- () *Busco información complementaria a lo trabajado en clase*
- () *Reviso las notas y ejercicios hechos en clase*
- () *Elaboro un acordeón*
- () *Me apoyo de la meta cognición*
- () *Busco información relacionada con el tema en internet*
- () *Otros.*

Especificar: _____

2.- ¿Cómo te organizas para estudiar?

- () *Elijo un lugar en la escuela para estudiar y hacer los trabajos*
- () *Dispongo de un lugar en casa para estudiar y hacer los trabajos*
- () *Planeo mis horas de estudio de acuerdo a la dificultad de los contenidos*
- () *Elaboro un horario para organizar mis actividades académicas y personales*
- () *No me organizo*
- () *Otros.*

Especificar: _____

3.- Para demostrar lo que he aprendido, prefiero

- () *Expresarlo verbalmente*
- () *Dibujar*
- () *Exponerlo con algún material*
- () *Presentar trabajos escritos (ensayos)*
- () *Manipular o construir objetos*

Realizar algún proyecto en el que ponga en práctica lo que he aprendido

Otros.

Especificar: _____

4.- Aprendo mejor cuando

Observo

Leo

Escucho

Realizo prácticas

Se combinan imágenes con voz (explicaciones apoyadas con esquemas, videos...)

Utilizo objetos que puedo tocar o manipular

Resuelvo guías de estudio

Resuelvo ejercicios con ayuda del profesor

Otros.

Ejemplificar: _____

5.- Al estudiar prefiero hacerlo

Individualmente

Con la ayuda del profesor

Con otro compañero

Mediante la discusión con mis compañeros

Individualmente y después discutirlo con mis compañeros

6.- Cuando estoy en el aula generalmente

Me limito a escuchar la exposición

Me dedico a tomar notas

Aporto ideas relacionadas con el tema

Me gusta colaborar con mis compañeros

Expreso mis dudas para resolverlas

- () *Pienso constantemente en otras cosas y no me concentro*
- () *Pienso constantemente en mis problemas*
- () *Pienso que no me gusta estar aquí*
- () *Reviso constantemente mi celular*

7.- Participo activamente en clase cuando

- () *Es entretenida y dinámica*
- () *Se exponen las tareas y trabajos*
- () *Quiero aportar algo al grupo*
- () *Necesito ampliar mis conocimientos*
- () *No comprendo lo que se está trabajando*
- () *Se trata algún tema de mi interés*

8.- Aprendo mejor cuando empleo l os siguientes materiales

- () *Papel y lápiz*
- () *Diapositivas*
- () *Pizarrón*
- () *Maquetas}*

- () *Láminas, esquemas*
- () *Libros*
- () *Audiovisuales (películas, documentales...)*
- () *Periódicos y revistas*
- () *Notas de la clase*
- () *Objetos para armar y desarmar (rompecabezas, modelos...)*
- () *Internet*
- () *Otros*

Especificar: _____

9.- Cuando me ha ido mal en la escuela se debe a que

- () No tengo claro lo que debo hacer
- () Falto a clases
- () Le caigo mal a los profesores
- () Tuve un día fatal
- () Tengo mala suerte
- () Me faltó mayor esfuerzo
- () No realizo las actividades y/o trabajos extraescolares
- () No resuelvo mis dudas
- () Se me dificultan las tareas
- () Los compañeros no me ayudan
- () No me gusta trabajar en equipo
- () No atiendo las recomendaciones
- () No tengo la capacidad suficiente
- () Me siento cansado
- () Tengo muchas responsabilidades y no rindo en clase

10.- Cuando hago alguna actividad generalmente

- () Me gusta recibir ayuda de otros
- () Solicito ayuda a un experto
- () Intento una solución antes de buscar ayuda
- () Siempre busco ayuda aunque no la necesite
- () No solicito ayuda aunque la necesite
- () Me esfuerzo en hacer el trabajo solo (a)

11.- Al trabajar en equipo

- () Me gusta colaborar y participar
- () Observo sin participar
- () Muestro mi inconformidad

- () *Participo aunque no me agrade*
- () *Hago lo que los demás me dicen*
- () *Ayudo a los compañeros que lo necesitan*
- () *Siento que pierdo el tiempo*
- () *Prefiero coordinar la actividad*
- () *No me gusta trabajar en equipo*

12.- Al trabajar individualmente

- () *Me siento a gusto*
- () *No me siento a gusto y busco otras formas de trabajar*
- () *Necesito que alguien trabaje conmigo*

13.- Durante las tareas y/o actividades escolares

- () *Siempre me considero capaz de hacerlas*
- () *Algunas veces me considero capaz de hacerlas*
- () *Casi nunca me considero capaz de hacerlas*
- () *Me siento capaz de realizarlas, aunque considero que necesito mayor esfuerzo*
- () *Me considero incapaz de hacerlas a pesar de mis esfuerzos*

Las actividades que mejor hago son:

14.- Cuando hago bien las cosas me gusta recibir

- () *Reconocimientos públicos*
- () *Notas en mis trabajos*
- () *Cualquier tipo de reconocimiento*
- () *Nada en especial*
- () *Una buena calificación*

15.- Cuando cometo un error prefiero que me lo señalen

() Inmediatamente

() Tiempo después

() Cuando me encuentre solo (a)

() Que me explique en qué consiste

16.- Prefiero que quien me señale un error sea

() El profesor

() Un compañero

() Ambos

() Ninguno

Anexo 4

Centro de Atención a Estudiantes

Programa de Apoyo a la Tutoría

Administración del tiempo

Nombre: _____

En la tabla indique el número de horas que dedica para realizar ciertas actividades. En caso de realizar otras actividades, por favor agréguelas.

Actividades	Horas a la semana
Arreglo personal	
Atención a la familia	
Clases	
Clases extracurriculares	
Comida	
Deportes	
Diversión	
Dormir	
Estudio	
Tiempo libre	
Trabajo	
Traslados	
Otras actividades	
Total de horas	

Sume el total de horas y responda las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuántas horas semanales le quedan libres?

2.- ¿En qué actividades invierte más horas?

3.- ¿En qué actividades invierte menos horas?

4.- ¿Pierde tiempo que podría ocupar en actividades importantes?

Si No ¿Cuáles? _____

5.- ¿Podría construir otro cronograma ajustando el tiempo que dedica a sus actividades?

Anexo 5

Propuesta de plan de trabajo

Centro de Atención a Estudiantes

Programa de Apoyo a la Tutoría

Fecha: _____

Nombre:

Matrícula: _____

Licenciatura: _____

Turno: _____

<i>Dificultades Identificadas en el tutorado</i>	<i>Propuesta del tutor</i>	<i>Recursos necesarios</i>	<i>Metas: Corto, Mediano y Largo Plazo</i>