



Universidad Veracruzana

UNIVERSIDAD VERACRUZANA

FACULTAD DE PEDAGOGÍA

El uso de las TIC en la tutoría psicopedagógica presencial en la Educación Superior: caso Universidad Politécnica de Pachuca

TESIS

que para optar por el grado de:

**DOCTORA EN
SISTEMAS Y AMBIENTES EDUCATIVOS**

presenta:

Mariana Hernández Alcántara

MIEMBROS DEL COMITÉ TUTORAL

Genaro Aguirre Aguilar

Director y Tutor

Jorge Arturo Balderrama Trápaga

Codirector

Dr. Francisco J. Chávez Maciel

Sección de Estudios de Posgrado e Investigación, ESCA, IPN,

Asesor externo

Dra. Rosa del Carmen Flores Macías

Facultad de Psicología, UNAM

Asesora externa

Veracruz, Ver., 2021

...cualquier día es el mejor momento...

Gabriel, por llegar en el justo momento y exigir ejemplo,
Ivan, por tu amor y motivación,
Mario y Gema, por su apoyo incondicional,
Genaro, por no soltar.

GRACIAS.

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN..... | 7 |
| INTRODUCCIÓN | 8 |
| CAPÍTULO I | 11 |
| DEL OBJETO DE ESTUDIO Y SU MARCO EPISTÉMICO..... | 11 |
| 1.1 HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE UN OBJETO DE ESTUDIO | 12 |
| 1.1.1 <i>Las Tecnologías de la Información y Comunicación como recursos facilitadores</i> | 12 |
| 1.1.2 <i>Las sociedades del conocimiento.....</i> | 14 |
| 1.1.3 <i>La presencia de las TIC en los hogares mexicanos.....</i> | 17 |
| 1.1.4 <i>Las TIC en el contexto educativo.....</i> | 18 |
| 1.1.5 <i>Uso de las TIC en la tutoría psicopedagógica presencial.....</i> | 22 |
| 1.2 REVISIÓN HISTÓRICA DE LA TUTORÍA Y LA UTILIZACIÓN DE LAS TIC EN CONTEXTOS EDUCATIVOS | 25 |
| 1.2.1 <i>La tutoría en el contexto mexicano</i> | 26 |
| 1.2.2 <i>Metodología de la educación: Modelo b-learning en la educación</i> | 29 |
| 1.3 ESTADO DEL ARTE..... | 30 |
| 1.3.1 <i>La tutoría y el uso de las TIC en el contexto universitario</i> | 30 |
| 1.3.2 <i>Tutoría psicopedagógica</i> | 34 |
| 1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 45 |
| 1.4.1 <i>Pregunta de investigación</i> | 48 |
| 1.5 OBJETIVOS | 49 |
| 1.5.1 <i>Objetivo general</i> | 49 |
| 1.5.2 <i>Objetivos específicos.....</i> | 49 |
| 1.6 SUPUESTOS PRELIMINARES DE INVESTIGACIÓN..... | 50 |
| 1.6.1 <i>Supuesto Preliminares de investigación</i> | 50 |
| CAPÍTULO II | 52 |
| MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL..... | 52 |
| 2.1 MODELO TEÓRICO | 54 |
| 2.2 TEORÍAS QUE FUNDAMENTAN LA INVESTIGACIÓN | 56 |
| 2.2.1 <i>Proceso evolutivo de las teorías de aprendizaje.....</i> | 57 |
| 2.2.2 <i>Teoría del constructivismo sociocultural</i> | 63 |
| 2.2.3 <i>Teoría del conectivismo</i> | 66 |
| 2.3 MODELO DE TUTORÍA INTEGRAL | 71 |
| 2.3.1 <i>Estrategia de implementación del modelo de tutoría integral.....</i> | 74 |
| 2.4 CONSTRUCCIÓN CONCEPTUAL | 75 |
| 2.4.1 <i>Tutoría</i> | 76 |
| 2.4.2 <i>Función del tutor.....</i> | 77 |
| 2.4.3 <i>Psicopedagogía.....</i> | 77 |
| 2.4.4 <i>Tutoría psicopedagógica</i> | 78 |
| 2.4.5 <i>Gestión tutorial.....</i> | 79 |
| 2.4.6 <i>Instituciones educativas de nivel superior (IES).....</i> | 79 |
| 2.4.7 <i>Ambientes virtuales</i> | 80 |
| 2.4.8 <i>Blended learning.....</i> | 81 |
| 2.5 CONSTRUCCIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES | 82 |
| 2.5.1 <i>Tutoría psicopedagógica:</i> | 82 |
| 2.5.2 <i>Uso de TIC.....</i> | 85 |

| | |
|--|------------|
| 2.6 REVISIÓN DE LA LITERATURA EN RELACIÓN A LAS VARIABLES DE ESTUDIO | 87 |
| 2.6.1 Variable: <i>Tutoría psicopedagógica</i> | 87 |
| 3.6.2 Variable: <i>Uso de las TIC en el contexto educativo</i> | 91 |
| 2.7 ARTICULACIÓN TEÓRICA-CONCEPTUAL..... | 95 |
| CAPÍTULO III | 99 |
| METODOLOGÍA DEL ESTUDIO..... | 99 |
| 3.1.1 INVESTIGACIÓN MIXTA: CUANDO LO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO SUMAN | 103 |
| 3.2 ABORDAJE DESDE LO CUALITATIVO..... | 105 |
| 3.2.1 Investigación acción | 108 |
| 3.3 ABORDAJE DESDE LO CUANTITATIVO | 116 |
| 3.4 CONVERGENCIA DE LO CUALITATIVO Y LO CUANTITATIVO DENTRO DE LA INVESTIGACIÓN | 116 |
| 3.5 VARIABLES DE ESTUDIO | 120 |
| 3.6 TABLAS DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 120 |
| 3.6.1 Tutoría psicopedagógica: | 122 |
| 3.6.2 Uso de las TIC en el contexto de tutoría: | 125 |
| 3.7 ACERCAMIENTO AL ESCENARIO..... | 128 |
| 3.7.1 Contexto..... | 128 |
| 3.7.2 Participantes..... | 129 |
| 3.8 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DESDE EL ENFOQUE CUALITATIVO | 131 |
| 3.9 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DESDE EL ENFOQUE CUANTITATIVO..... | 133 |
| 3.9.1 ESTRATEGIAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS | 134 |
| 3.10 POBLACIÓN, MUESTREO, TÉCNICA, INSTRUMENTO, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD..... | 134 |
| 3.10.1 Variable: Tutoría psicopedagógica | 135 |
| 3.10.2 Variable: Uso de las TIC en el contexto de tutoría | 137 |
| 3.11 CRITERIOS DE RIGOR METODOLÓGICO: UN DISCURSO DESDE LA CREDIBILIDAD, TRANSFERIBILIDAD, DEPENDENCIA Y CONFORTABILIDAD..... | 139 |
| 3.11.1 Validez y fiabilidad desde el contexto de estudio de casos | 141 |
| CAPÍTULO IV | 142 |
| PRESENTACIÓN, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN | 142 |
| 4.1 HALLAZGOS A PARTIR DE LAS ENTREVISTAS A DIRECTIVOS, COORDINADORES DE TUTORÍA Y TUTORES | 144 |
| 4.1.1 Unidad de análisis: Sobre la importancia de la tutoría. | 148 |
| 4.1.2 Unidas de análisis Atención integral de tutorados..... | 159 |
| 4.1.3 Unidad de análisis: Uso de las TIC en el programa interno de tutoría de la UPPachuca | 164 |
| 4.1.4 Unidad de análisis: Experiencia del tutor en relación a la implementación del MT-TIC | 170 |
| 4.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA A ESTUDIANTES Y TUTORES..... | 172 |
| 4.2.1 Dimensión: Datos de identificación | 172 |
| 4.2.2 Dimensión: Nivel de interacción entre tutor y tutorado..... | 173 |
| 4.2.3 Dimensión: Necesidad de atención psicopedagógica básica | 181 |
| 4.2.4 Dimensión: Disposición de infraestructura TIC..... | 182 |
| 4.2.5 Dimensión: Interacción tutor/tutorado-materiales y recursos psicopedagógicos en formato digital..... | 184 |
| 4.3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE HALLAZGOS..... | 190 |
| 4.3.1 Unidad de análisis: Sobre la Importancia de la tutoría. | 190 |
| 4.3.2 Unidas de análisis Atención integral de tutorados | 196 |

| | |
|---|------------|
| 4.3.3 Unidad de análisis: Uso de las TIC en el programa interno de tutoría de la UPPachuca | 199 |
| 4.3.3 Unidad de análisis: Experiencia en relación a la implementación del MT-TIC | 213 |
| 4.4 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 215 |
| 4.4.1 Dimensión: Nivel de interacción entre tutor y tutorado..... | 216 |
| 4.4.2 Dimensión: Necesidad de atención psicopedagógica básica..... | 219 |
| 4.4.3 Dimensión: Disposición de infraestructura TIC..... | 222 |
| 4.4.4 Dimensión: Interacción tutor/tutorado-materiales y recursos psicopedagógicos en formato digital..... | 224 |
| CAPÍTULO V | 228 |
| MODELO DE GESTIÓN TUTORIAL PSICOPEDAGÓGICO B-LEARNING | 228 |
| 5.1 UN ACERCAMIENTO AL TRABAJO TUTORIAL EN EL PAÍS | 230 |
| 5.2 GESTIÓN INSTITUCIONAL | 230 |
| 5.3 IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN DEL PROGRAMA INTERNO DE TUTORÍAS | 231 |
| 5.3.1 Identificación de necesidades de capacitación en relación a la tutoría | 231 |
| 5.3.2 Capacitación de tutores..... | 232 |
| 5.4 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE ATENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA..... | 232 |
| 5.5 DISEÑO DEL MT-TIC | 233 |
| 5.6 IMPLEMENTACIÓN DEL MT-TIC | 235 |
| 5.7 EVALUACIÓN DEL MT-TIC..... | 236 |
| CONCLUSIONES | 237 |
| REFERENCIAS..... | 241 |
| APÉNDICES | 251 |
| 1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 251 |
| 1.1 Guía para entrevista directivo y coordinador tutoría | 252 |
| 1.2 Guía para entrevista tutor | 253 |
| 1.3 Encuesta sobre las TIC como apoyo para la tutoría psicopedagógica tutorado | 254 |
| 1.4 Encuesta a estudiantes post experiencia..... | 261 |
| 1.5 Encuesta sobre las TIC como apoyo para la tutoría psicopedagógica tutor | 264 |
| 1.6 Encuesta a tutor post experiencia | 272 |
| 2.TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS | 275 |
| 2.1 Transcripción de entrevista: EVUPP..... | 276 |
| 2.2 Transcripción de entrevista: ET1UPP | 285 |
| 2.3 Transcripción de entrevista: ET2UPP | 302 |
| 2.4 Transcripción de entrevista: ECUPP | 317 |
| 2.5 Transcripción de entrevista: EACUPP..... | 328 |
| 2.6 Transcripción de entrevista: EDUG | 346 |
| 2.7 Transcripción de entrevista: ETS1..... | 356 |
| 2.8 Transcripción de entrevista: ETS2..... | 360 |
| 2.9 Transcripción de entrevista: ETS3..... | 362 |
| 3. SEGMENTOS DE ENTREVISTAS A PARTIR DEL ANÁLISIS CUALITATIVO CON EL SOFTWARE MAXQDA 12.... | 367 |
| 3.1 Segmentos de entrevista: Categoría origen del programa interno de tutoría | 368 |
| 3.2 Segmentos de entrevista Subcategoría definición de tutoría:..... | 369 |
| 3.3 Segmentos de entrevista: Subcategoría funciones, alcances y limitantes de la tutoría... | 370 |

| | |
|---|-----|
| <i>3.4 Segmentos de entrevistas categoría Asignación de tutor, subcategoría capacitación de tutor.....</i> | 373 |
| <i>3.5 Segmentos de entrevistas subcategoría Percepción de la tutoría.....</i> | 374 |
| <i>3.6 Segmentos de entrevistas: Categoría atención integral y participación de estudiantes en tutoría,.....</i> | 376 |
| <i>3.7 Segmentos de entrevistas: subcategoría identificación y atención de necesidades psicopedagógicas</i> | 377 |
| <i>3.8 Segmentos de entrevistas: subcategoría empatía en la tutoría.....</i> | 379 |
| <i>3.9 Segmentos de entrevistas: Categoría TIC en la tutoría</i> | 380 |
| <i>3.10 Segmentos de entrevistas: subcategoría uso de Moodle</i> | 381 |
| <i>3.11 Segmentos de entrevistas: Subcategoría Redes sociales</i> | 382 |
| 4. RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH | 383 |
| <i>4.1 Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach</i> | 384 |
| 5. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS SUJETOS DE ESTUDIO | 385 |
| <i>5.1 Características sociodemográficas de los sujetos de estudio</i> | 386 |

Resumen

La presente investigación se inserta en la línea de investigación de Gestión y Calidad de Programas Educativos del Doctorado en *Sistemas y Ambientes Educativos* de la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana (UV), y cuyo objetivo reside en generar conocimiento en relación al uso, como recurso complementario, que se le da a las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) en un contexto del trabajo tutorial con tintes psicopedagógicos, que permita mejorar y optimizar el uso de materiales digitales, para facilitar la relación entre tutor y tutorado, reduciendo limitantes de tiempo y espacio en la atención presencial; y en donde la plataforma *Moodle* así como el uso de recursos educativos en diversos formatos, contribuyan en el logro de metas académicas de los estudiantes y permitan la capacitación constante de los tutores en términos de diseño de material y curación de contenidos digitales, para su uso dentro de la plataforma como apoyo en las actividades de tutoría.

Palabras clave: Tecnologías de la información y comunicación (TIC), tutoría, psicopedagogía, educación superior.

Introducción

La investigación que aquí se presenta, se ubica en la línea de investigación institucional: Gestión y calidad de programas educativos, del Doctorado en *Sistemas y Ambientes Educativos* de la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana, cuya finalidad es generar aportaciones en el área del trabajo tutorial presencial con apoyo en las Tecnologías de la información y comunicación (TIC), dentro de las instituciones educativas de nivel superior, particularmente en el caso de la Universidad Politécnica de Pachuca, Hidalgo.

A lo largo del ejercicio realizado, el lector encontrará el desglose de cinco capítulos que forman parte del trabajo de investigación que está siendo presentado como tesis doctoral. Dentro del primer capítulo, se presenta el objeto de estudio y su marco epistémico en donde se comparte el panorama actual de la tutoría dentro de las instituciones educativas de nivel superior del país, así como las principales limitantes de aplicación, hechos que dificultan el cumplimiento de los objetivos del programa de tutoría institucional; lo que permite contextualizar al lector, al realizar un acercamiento en relación al objeto de estudio que se desarrolla en la presente investigación. De igual forma, es oportuno mencionar que para dar fortaleza a la forma en que se construye el objeto de estudio, se presentan algunos datos duros que permiten identificar la concepción que tienen los estudiantes en relación a la tutoría psicopedagógica, y su interés por la inclusión de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el programa de tutoría institucional, como complemento del trabajo presencial que desarrollan en compañía del tutor asignado dentro de su institución educativa. De igual forma, dentro de este capítulo, el lector encontrará las preguntas de investigación que dirigen la misma, además de los objetivos que persigue la investigación, y la enunciación de los supuestos de investigación.

Dentro del segundo capítulo, se realiza un ejercicio de reflexión sobre las teorías que fundamentan la investigación, así como la relación que mantienen entre sí y su relación con la presente tesis, con el fin de sustentar a la misma. De igual forma se presentan los aportes que se espera que sume el desarrollo de la tesis a las teorías desarrolladas; más adelante, quien lee encontrará la construcción de los principales términos teórico-disciplinarios que

integran el objeto de estudio, además de la definición conceptual de las variables de investigación; esto acompañado de un esquema que permita vislumbrar de forma gráfica, la relación que guardan las teorías y los conceptos básicos que surgen del análisis del objeto de estudio.

En relación al tercer capítulo, el lector identificará el diseño metodológico desde el cual se construye la presente investigación, justificando la naturaleza de la misma, de igual forma, se comparte información relacionada con algunas investigaciones realizadas al tenor del tema que ocupa esta investigación, que sirvieron de aporte para identificar los diversos abordajes de las variables de estudio y con ello definir aquello que orienta a la misma, además, se comparte de forma gráfica la tabla de operacionalización que permite identificar desde qué postura se están definiendo las variables, así como la obtención de dimensiones que dieron origen a los ítems que conformaron los diversos instrumentos de recolección de datos; por otra parte se maneja información relacionada con el diseño metodológico: población, contexto y participantes con los que se trabajó. Dentro del mismo capítulo, el lector encontrará información relacionada a los instrumentos de recolección de datos que se ocuparon para el trabajo de campo, que describe diversos momentos, desde su diseño a partir de la identificación de dimensiones para lo cuantitativo y categorías para lo cualitativo, hasta su aplicación final, así como la pertinencia de los mismos. Por último, dentro de este capítulo, quien lee conocerá las estrategias empleadas para el procesamiento de datos, así como los criterios de rigor metodológico.

En el cuarto capítulo, se encuentra el condensado de resultados y hallazgos obtenidos a partir del trabajo de campo realizado, considerando el diseño, validación y aplicación de instrumentos de recolección de datos, así como una breve explicación teórica, del porque el autor divide resultados para los datos cuantitativos y hallazgos para lo referente a lo cualitativo; el capítulo está dividido en subapartados que muestran el procesamiento de los resultados obtenidos gracias a la aplicación de los instrumentos cuantitativos, así como los hallazgos de los instrumentos de recolección de datos cualitativos, previo a su análisis, a partir de software diseñado para ese fin; para posteriormente compartir con quien lee la discusión y análisis de los mismos.

Por su parte, a lo largo del quinto capítulo se presenta la propuesta de un modelo de tutoría psicopedagógica presencial apoyado en el uso de las TIC, que en lo consiguiente será identificado como MT-TIC. En donde se realiza un ejercicio descriptivo del proceso que se siguió con el fin de llegar al punto de la implementación y evaluación del MT-TIC. En esta tesis, para acercarse al final de este trabajo.

Al finalizar este último capítulo, el lector encontrará las conclusiones a las que llegó el investigador en relación a la tutoría presencial con tintes psicopedagógicos, apoyada en las TIC, esto gracias al proceso metodológico seguido a lo largo de su formación doctoral.

Para concluir la presentación de esta tesis doctoral, cierra con las fuentes de consulta y otros materiales que se consideran oportunos compartir en anexos o apéndices.

Capítulo I

Del objeto de estudio y su marco epistémico

1.1 Hacia la construcción de un objeto de estudio

En la actualidad, las crecientes exigencias de un mundo dinámico, así como los diferentes sectores que forman parte del día a día en la sociedad, tales como los de salud, política, economía, transporte, energía, comunicación e información, así como la educación, por mencionar algunos, deben valorar el hecho de mantenerse a la vanguardia y someterse a actualizaciones, estudios, análisis y reestructuraciones, que se traduzcan en cambios positivos que beneficien a la sociedad, con el fin de dar respuesta a las exigencias de cambio que plantea el entorno. Sin embargo, la necesidad de cambio que requieren estos sectores, debe ir más allá de lo teórico, para observarse en la realidad: la cultura, los ideales, los recursos, las capacidades, entre otros, con el fin de ser congruentes y puntuales ante las necesidades de solventarlos en el contexto social y beneficiar a la sociedad en general.

1.1.1 Las Tecnologías de la Información y Comunicación como recursos facilitadores

En la historia de la humanidad se han observado diferentes avances en torno a la ciencia y la tecnología, los cuales impactan directamente en el desarrollo de la sociedad, avances que han marcado de forma representativa un antes y un después en la calidad de vida de las personas, situación que a su vez, refuerza la idea de que las sociedades mundiales son un factor dinámico que se mueve en relación a sus necesidades, las cuales van desde la necesidad de alimentarse, vestirse, transportarse, comunicarse e informarse; escenario que se ve reflejado en la primera revolución industrial, por citar un ejemplo, en donde se observan avances significativos en la optimización de procesos que facilitan y mejoran la vida de las personas en diferentes contextos; tal es el caso de la invención de la máquina de vapor, que permitió reducir los tiempos de manufactura de algunos productos lo mismo pasa con la invención de la máquina de hilar. En ambos ejemplos, se optimizan procesos de producción, lo que reduce costos y beneficia las relaciones de compraventa, lo que, a su vez, atrae mejoras en la economía.

Dichos avances tecnológicos y científicos, han acarreado un sinfín de mejoras y son la base para estudios y avances sociales posteriores, mismos que se ven reflejados en la segunda revolución industrial, marcada por sus avances en estudios de química, electricidad y el uso del petróleo, que a su vez proporcionaron mejoras en espacios de salud, generación de energía, transportación y comunicación. En la actualidad, todo hacer ver que se está ante una nueva revolución industrial, misma que introduce avances en el estudio y manejo de la fibra óptica, la fibra de vidrio, el estudio y el desarrollo de las nanotecnologías, y por supuesto el Internet y demás tecnologías de la información y comunicación (TIC); empero, existen brechas en el desarrollo y evolución de las diferentes sociedades en el mundo, marcadas principalmente, por el nivel de desarrollo económico, educativo, político y social de cada país, lo que genera, diferencias considerables en la forma de satisfacer necesidades básicas en cada entorno.

Rifkin (2013) menciona que “La tecnología del Internet y las energías renovables comienzan a converger para crear una nueva infraestructura para un Tercera Revolución Industrial (TRI), que cambiará la forma en que la energía se distribuye en el siglo XXI” (p. 16). Es esta tercera revolución industrial, la que estará acompañada de diferentes avances tecnológicos, científicos, de innovación y educación, que resultan sumamente significativos en la satisfacción de necesidades de comunicación e información a nivel mundial, pues la invención de las computadoras, teléfonos fijos y móviles, el desarrollo y presentación al mundo del internet, han permitido reducir limitantes de tiempo y espacio en la función de comunicar e informar, lo cual permite abrir nuevos panoramas en la forma de interactuar y aprender de las personas.

Sin embargo, estos beneficios no han impactado de forma equitativa todos los contextos sociales, pues existen áreas específicas de desarrollo en donde se ha generado mayor impulso en el uso de las TIC, como es el caso de la industria, mientras que otras áreas sociales han sido marginadas en relación a la inclusión de las tecnología, como es el caso de la educación, hasta los últimos años, en donde aún se encuentra en mesa de discusión, temas como reformas y políticas educativas que vayan más allá de hablar de la inclusión de las TIC en el contexto educativo, sino hablar de una nueva metodología de enseñanza-aprendizaje

que contemple el uso de la tecnología como un recurso que mejore las prácticas educativas (Edel, 2016).

El avance tecnológico, científico, de innovación y educación de esta tercera revolución industrial, difícilmente han podido alcanzar todos los rincones del mundo, por diferentes carencias o limitaciones que ya se han mencionado; situaciones que reducen la adquisición y por ende la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, en el contexto de crecimiento de la sociedad en determinados países que, sin embargo, resultan ser hasta la fecha, mayoritarios. (UNESCO, 2005; Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2010).

1.1.2 Las sociedades del conocimiento

La importancia del conocimiento, difusión y uso de las TIC, tiene una incidencia contemporánea marcada en el contexto mundial, pues son estas, las principales responsables de encaminar y difundir elementos como el conocimiento y la información entre el mundo, pues como menciona Berrio (2009), son ahora las nuevas tecnologías de la información y comunicación, las que están fundamentadas en el conocimiento avanzado, lo que pone en desventaja a muchos países y por ende a sociedades en la obtención, manipulación y desarrollo del conocimiento.

Con los avances obtenidos y observados a la fecha, surgen inquietudes en el estudio de las sociedades del conocimiento, que si bien no son exclusivas a la tercera revolución industrial, sino que, por el contrario, se remontan a los inicios de la existencia del ser humano, han sido referente de preocupación y análisis en la actualidad, esto debido a la importancia que retoman el conocimiento y la información, como “... factor importante y predominante en el estándar de vida en países desarrollados..” (Berrio, 2009), y como factor de construcción e impulso de países en desarrollo. Son el conocimiento y la información, los elementos clave en el desarrollo actual mundial, pues son considerados como los elementos primordiales en el desarrollo social y económico.

El conocimiento encabeza, en la actualidad, un bien de valor inimaginable en el tenor de proveer, por lo que se considera como un bien público que puede compartirse a bajo costo y con grandes alcances, el cual se vuelve aún más valioso al ser compartido; por su parte la información, como refiere Berrio (2009), se ha visto beneficiada por las TIC, colocándola como un factor, que por su capacidad de manipulación, almacenamiento y distribución a bajo costo gracias a la digitalización, permite el desarrollo efectivo de la sociedad, a partir de la gestión de cambios acelerados, lo cual se traduce en competitividad [en teoría].

En la sociedad del conocimiento, la importancia del capital centrado en las personas, radica en que es fuente de creación de ventajas que proceden de la información, la formación, la capacidad creativa, la habilidad para identificar y resolver problemas, así como las habilidades para liderar y gestionar convenientemente organizaciones productoras de satisfactores sociales, en donde las instituciones educativas se constituyen en un espacio privilegiado de creación del capital intelectual de la sociedad (Tirado, 2009). Por lo que las políticas de desarrollo educativo, deben gestionar la utilización de las tecnologías de la información y comunicación dentro del contexto educativo, y con ello, se impulsarán las nuevas tecnologías que permitirán recuperar la calidad en la información, lo que permitirá a su vez implementar y controlar la nueva información. (Zatarain, E., García, & A, 2011)

La competitividad que puedan generar las sociedades depende directamente de la capacidad de innovación de las mismas, la cual debe estar basada, en todo momento, en el conocimiento, por lo que, el medio para garantizar el desarrollo de las sociedades del conocimiento, será a través del aprendizaje, la construcción de nuevos conocimientos y la capacidad de informar sobre ellos, por medio de la investigación científica y tecnológica. La educación, por lo tanto, se volverá un eje de transformación y desarrollo, que exige capacitación en el nuevo contexto de inclusión de las tecnologías de la información y comunicación, en donde la prioridad será la reducción de brechas cognitivas, brechas digitales, trabajar en pro a la alfabetización digital, así como gestionar una cultura de igualdad de oportunidades.

Las sociedades del conocimiento deberán dirigirse por principios y valores humanos, los cuales deben estar respaldados por el contexto social en el cual se desenvuelven, por lo que la libertad de expresión, la libertad de acceso a la información, la libertad de producción del conocimiento, deben ser prioridades en todos los contextos, los cuales deben a su vez, beneficiar a la sociedad en general, rompiendo con factores que retoma la UNESCO en el informe *Hacia las sociedades del conocimiento* (2005), tales como el sexo, edad, capacidades físicas, geografía, recursos económicos, lengua, empleo, educación y procedencia social o cultural, que de forma mal encausada fomentan el incremento de la brecha digital, con el fin de lograr los objetivos de las sociedades del conocimiento, sobre las cuales refiere la UNESCO (2005):

- Lograr la educación básica para todos
- Promover la educación para todos a lo largo de toda la vida
- Estimular una generalización de los trabajos de investigación y desarrollo en todos los países del mundo mediante la transferencia de tecnologías
- La regulación de la circulación mundial de las competencias
- El fomento de la solidaridad digital.

Sin embargo, la brecha digital se relaciona directamente por la brecha cognitiva que se nutre por la carencia de recursos digitales, la falta de compresión de la importancia de la inclusión, el manejo continuo y permanente de las TIC, el nivel económico de la sociedad, las diferencias en los niveles de formación educativa, en esta última cabe resaltar la necesidad de un cambio de paradigma en el modelo educativo, que permita generar la necesidad de utilización de medios digitales que refuercen el trabajo escolar, lo que permitirá en su mínima expresión, apoyar en la alfabetización digital, que impactará en la reducción de la brecha digital.

1.1.3 La presencia de las TIC en los hogares mexicanos

El uso de las TIC se limita a aquellas personas que tienen contacto y necesidad de uso, dejando así, una brecha digital entre aquellas comunidades que tienen acceso y posibilidad de apropiación de la tecnología y aquellas que no, debido a diversas circunstancias que aterrizan en la limitación de acceso y desarrollo de habilidades digitales por parte de quienes no cuentan con recursos básicos para garantizar su calidad de vida, tales como luz, agua e incluso alimento, además de la carencia de dispositivos electrónicos con acceso a la red, tal como evidencia la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2015 realizada por INEGI , en donde se observa que el 44.9% de proporción de hogares en el país cuentan con computadora, de los cuales, 46.3 millones de personas, el equivalente al 42.6% de la población del país no usa internet.

El sector de la población, por grupos de edad, con menor acceso a la red es el grupo de adultos mayores de más de 60 años, en donde el 86.3% de los encuestados no utiliza internet, en el grupo de adultos de 35 a 59 años, el 53.3% no utiliza la red, en el grupo de jóvenes de entre 18 y 34 años, el 23.5% no utiliza internet y el grupo de menores en un rango de edad de entre 6 y 17 años, sólo el 29.8% no utiliza la red, situación que permite observar que los grupos de edad que se encuentran en periodo de formación escolar, cuentan con mayor acceso a la red, sin embargo, eso no garantiza que el uso de internet este en el contexto educativo.

Desde este panorama, y tras la necesidad específica de incluir y garantizar el uso de las tecnologías en el contexto educativo, surgen políticas educativas en torno a la inclusión de las mismas, empero, no queda definida de forma completa a qué áreas está dirigida su aplicación y apropiación, así como de habilitación de espacios y recursos tecnológicos, dejando en el aire aún muchas dudas y problemas de capacitación, sobre este último punto Cabero (2007) menciona que

Las nuevas estancias educativas se han reflejado en centros virtuales de aprendizaje, sin embargo, estos nuevos escenarios requieren de una reflexión

hacia el uso e incorporación de las tecnologías, los contextos educativos actuales deberán apostar por una integración crítica, en la cual se defina el qué, por qué y para qué de su incorporación y aprovechamiento (p. 5).

Sin embargo, la revisión de la literatura permite reconocer que las TIC se posicionaron en el contexto educativo incluso antes de generar discursos de inclusión en el mismo contexto y reflexionar sobre ello, puesto que siempre han estado presentes tal como refiere Cabero (2007).

Las TIC se han convertido en un elemento estratégico para la sociedad del siglo XXI, y de marginación para aquellos que no las utilicen... Nuestra sociedad está cambiando, y ello está repercutiendo en cómo conocemos, en cómo aprendemos y en los espacios en los cuales llegamos a aprender (p. 5).

1.1.4 Las TIC en el contexto educativo

Y es en los últimos años se ha hecho notoria la participación de las TIC con fines educativos, por lo que se están dirigiendo esfuerzos en la labor de adaptarlas a los procesos educativos en sus diversos ámbitos.

Lo que da pie a hacer evidente que, dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje formal, inserto en el sector educativo, los sistemas de educación y formación profesional se han caracterizado por impartirse mayoritariamente de forma presencial y algunos pocos a distancia –hace varios años- gracias al uso del correo, la radio y la televisión, mismos que necesitan efectuar profundos cambios para elevar el grado de ajuste entre sus ofertas formativas y las demandas del mercado, lograr una mayor vinculación con los sectores productivos y agentes sociales, aumentar la calidad de sus programas, además de volverlos acorde a las necesidades y exigencias sociales, lo que pudiera facilitarse con la llegada del internet y a la –cada vez mayor- facilidad de acceder a las TIC; por lo que se hace viable orientar las acciones hacia el logro de una sociedad más equitativa en sus oportunidades de

acceso a la información y comunicación, así como mejorar sus niveles de eficiencia y eficacia. Para ello, los centros educativos deben ser innovadores y brindar formación actualizada e integral a los jóvenes, para atender las necesidades reales de la educación superior.

Sin embargo, a partir de las exigencias sociales en términos de educación, aunado a los diversos roles sociales y por ende, actividades que desempeña un individuo, con el paso de los años se ha visto la necesidad de facilitar el acceso al proceso de formación académica, a partir de ello, son diversos los tipos de proceso de enseñanza-aprendizaje que se generan gracias a la inclusión del uso de las tecnologías en el ambiente educativo, por lo que, en la actualidad es común escuchar hablar de *e-learning* que se refiere al tipo de enseñanza-aprendizaje que consiste en el diseño, aplicación y evaluación de un curso formativo que ha sido diseñado a partir del uso de instrumentos electrónicos y puede definirse como:

Una educación o formación ofrecida a individuos que están geográficamente dispersos o separados o que interactúan en tiempos diferidos del docente empleando los recursos informáticos y de telecomunicaciones. Lo característico del *e-learning* es que el proceso formativo tiene lugar totalmente o en parte a través de una especie de aula o entorno virtual en el cual tiene lugar la interacción profesor-alumnos así como las actividades de los estudiantes con los materiales de aprendizaje (Area, M. & Adell, J., 2009, p. 2).

De igual forma, es común hablar en el contexto de *móvil learning (m-learning)* que se refiere al aprendizaje móvil, “que ofrece métodos modernos de apoyo al proceso de aprendizaje mediante el uso de instrumentos móviles, tales como los ordenadores portátiles y las tabletas informáticas, los lectores MP3, los teléfonos inteligentes –Smartphone- y los teléfonos móviles” (UNESCO, 2016).

Por su parte el *blended learning (b-learning)* posee distintos significados, pero el mayormente aceptado es entendido como aquel diseño docente en el que la labor presencial

–físico- y no presencial –virtual- se combinan con objeto de optimizar el proceso de aprendizaje. Un aspecto a destacar del *b-learning* es que se centra en los procesos de aprendizaje, herencia del peso que la Psicología del Aprendizaje ha tenido en el mundo anglosajón, por contraste con la Didáctica del ámbito latino (Alemany, 2007).

A partir de estos procesos de enseñanza aprendizaje y el contexto desde el cual se apliquen en la educación formal, muchas son las instituciones educativas de nivel superior que buscan ser distinguidas de otras instituciones semejantes y en calidad de competencia, a partir de la educación de calidad, considerando el desarrollo de competencias para la investigación como método de producción de nuevos conocimientos y avances que se reflejarán en la sociedad (Aguilera, 2010), de la misma forma consideran importante el desarrollo de competencias digitales que permitan gestionar cambios en la política educativa, en la cual, se persigue la inclusión de las TIC en los procesos de formación educativa, como un recurso obligatorio y permanente, el cual deberá actualizarse de acuerdo al avance y surgimiento de nuevas tecnologías, las cuales se desarrollan a partir de conocimientos más avanzados que se van generando cada día, a partir de alguna de las modalidades de enseñanza aprendizaje mencionadas con anterioridad.

Como resultado, la formación profesional de los individuos, incentivada a partir de los cambios en la política educativa, la actualización del currículo y la aplicación del mismo, debe ser un proceso de construcción de conocimientos, manejo de información y adquisición de herramientas efectivas (García, 2008) para el futuro desempeño tanto profesional como laboral; lo mismo aplica con la adquisición de competencias para el manejo de las tecnologías de última generación, resaltando la importancia de su uso en cada espacio de vida, lo que impacta en la formación profesional de los estudiantes, por lo que resalta la imperiosa necesidad de establecer metas claras y adecuadas al contexto, en donde, de igual manera, se planifiquen ordenadamente las actividades que conduzcan a la meta y se evalúe en qué medida se aproxima el sujeto a dicha meta para poder corregir el rumbo en caso de que se produzcan desviaciones (García, 2008).

Dentro de los cambios que deben gestionarse en el sector educativo, y como lo establece el Modelo Educativo Basado en Competencias (EBC) implementado en la educación superior, es la necesidad de formar al estudiantado a partir del desarrollo de competencias, se deben contemplar de forma real y puntal, la formación integral de los estudiantes dentro de su proceso de formación profesional, en donde se atiendan aspectos de carácter holístico del estudiante, y no solo atender la formación académica, ya que cada individuo es resultado de su bagaje social, por lo que su forma y capacidad de aprender, se ve condicionada por el contexto que le rodea, tal como establece Vygotsky en la teoría del *constructivismo sociocultural*, que hoy día se ha traducido en una propuesta pedagógica que pretende innovar las prácticas pedagógicas. Hay quien dice que:

El Modelo Educativo Basado en Competencias (EBC) está centrado en el estudiante y en el enriquecimiento de sus formas de aprendizaje, mediante diversas estrategias que le permiten adquirir el dominio de conocimientos, habilidades, actitudes, capacidades y valores, para que su educación sea permanente a lo largo de toda su vida (Rosales, Castillo y Cerecedo, 2012, p. 2).

Lo que implica, prestar atención al contexto social y cultural en la formación académica y profesional del estudiantado, de la misma forma, la importancia de considerar las dimensiones bio-psico-sociales que integran al individuo y que juegan un papel importante en la capacidad de desarrollo de competencias específicas para cada área de formación profesional de los estudiantes.

Por ende, en ese proceso de formación, en donde los sistemas educativos han retomado la importancia de estar acorde a las exigencias sociales, por medio de la formación integral del estudiantado, que considere el contexto real de los mismos, así como la inclusión del uso de las TIC y la incidencia de estos factores en su formación profesional, pueden intervenir diferentes aspectos latentes en el contexto personal del estudiante, que si bien no se han considerado como un problema o beneficio dentro del contexto educativo, puede repercutir de forma positiva o negativa en el cumplimiento de metas académicas. De esta

manera, la reforma educativa ha planteado ofrecer una educación holística que permita involucrar los aspectos más significativos del estudiante en su proceso de formación profesional, con el fin de abarcar situaciones y hechos que faciliten la concentración de esfuerzos en la adquisición y construcción de nuevos aprendizajes.

Dentro de esta visión integral de la educación, se deben contemplar aspectos inmersos en las dimensiones bio-psico-social del estudiante, tales como la adquisición de habilidades de comunicación y relación con los otros, manejo de estrés, planificación de tiempo, problemas de autoestima, motivación, atención, administración de espacios de trabajo, entre otros, que pueden intervenir y afectar el proceso de formación académica de los aprendices, además de considerar los roles sociales que desempeña en su contexto social, aquellos que están inmersos en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve, por ejemplo, la familia, los amigos, la pareja, los compañeros de escuela y en algunos casos, los compañeros del trabajo, por mencionar algunos; y haciendo referencia a aquellos roles que le significan al estudiante que, si bien pueden servir como motivador, también pueden fungir como distractores para él. Estos aspectos que inundan la cotidianidad del estudiante, marcan de manera significativa su ser, saber y quehacer, que finalmente se ve reflejado en el logro de metas académicas desde un contexto de enseñanza-aprendizaje por competencias.

1.1.5 Uso de las TIC en la tutoría psicopedagógica presencial

La figura de la tutoría se hace presente en el contexto educativo gracias al modelo EBC, en donde se espera que la asignación de tutores individuales o a grupos reducidos, permita generar un acompañamiento al estudiante de forma personalizado en su proceso de formación académica, empero, la realidad es diferente, ya que por la falta de personal especializado para cumplir con la función de tutor, esta es limitativa y, por ende, no es posible cumplir con la asignación de tutores individuales o de pequeños grupos, ya que la demanda de matrícula en instituciones educativas públicas de nivel superior sobrepasa la cantidad de docentes de tiempo completo, quienes fungen como tutores en la mayoría de los casos.

De la misma forma, en diversos casos de educación superior, no existe una correcta capacitación en términos de tutoría orientada a directivos, tutores, estudiantes y padres de familia, por lo que, algunos docentes externan que no existe interés por ser tutores (Lira, Vela & Vela, 2011), dejando en claro que no se ha logrado un trabajo de interiorización en relación a los nuevos roles que implican ser docentes bajo un modelo de educación basado en competencias, en donde la tutoría no es una imposición, ni una asignación, es en realidad parte de los compromisos que el docente adquiere como un profesional de la educación; por lo que puede llegar a tener la misma importancia que la función de investigar, identificar necesidades de los estudiantes, planear clase, impartir clase en un contexto de construcción conjunta con los estudiantes y evaluar - no como un proceso aislado, sino como parte de cada sesión de clase-, por mencionar algunas funciones propias de su rol docente.

Por todo ello, la aplicación de la tutoría, entendida como un proceso de atención integral, personalizado, dirigido a estudiantes, con el objetivo de conseguir metas académicas y con ello atacar problemáticas educativas en las instituciones de educación superior en el país, se ha limitado en muchos casos al trabajo presencial, en donde se restringe el trabajo de la tutoría a un tiempo y espacio específico, además de contemplar grupos de tutoría extensos que limitan el acercamiento y compromiso individual con cada estudiante y sus necesidades específicas, por lo que el programa institucional de tutoría queda abandonado en el quehacer del tutor falto de capacitación y el interés del tutorado falto de recursos y herramientas para trabajar en el contexto de tutoría.

De ahí la importancia del presente estudio, el cual está encaminado a identificar el uso de las TIC como apoyo dentro del proceso de tutoría psicopedagógica presencial, con el fin de identificar los medios de interacción entre tutor y tutorado que permiten generar mayor comunicación de forma asincrónica, para de esta manera, fomentar, facilitar y promover un acercamiento permanente entre tutor y tutorado; por lo tanto, promover el interés y compromiso con la tutoría por medio del acompañamiento virtual, que bien puede darse a través de *blogs*, plataformas, video charlas, tutoriales y foros de trabajo virtual, que

sirven como complemento del trabajo presencial que se desarrolla entre cada tutor y tutorado, lo que da cabida al trabajo tutorial en modalidad *b-learning*.

A partir del paradigma de enseñanza-aprendizaje tradicional que se aplicaba en las instituciones educativas del país, en la medida en que abordan explícitamente cuestiones relacionadas con el aprendizaje, se basan principalmente en el supuesto de que aprender es un proceso individual, que tiene un principio y un final, que es mejor separarlo del resto de las actividades que se generan día con día y que es el resultado de la enseñanza, sin embargo abandona aspectos inmersos en las dimensiones que conforman al estudiante, que tienen incidencia, de forma significativa, en el logro de metas académicas, por ello el interés de analizar el uso que se le está dando a las TIC como complemento en la tutoría psicopedagógica, que rompa con el modelo de tutoría presencial tradicional, que está a cargo de personal comprometido e interesado en el desarrollo integral de sus estudiantes, personal que es capacitado para construir o retroalimentar herramientas eficaces y puntuales en el acompañamiento de estudiantes con problemas académicos, derivados de situaciones que se atienden de forma básica en un contexto psicopedagógico, alternando las sesiones presenciales con las no presenciales a través de recursos virtuales y digitales, que facilitan el acercamiento de los tutorados y la adquisición de herramientas que permitan lograr metas académicas.

El acompañamiento mediado de los recursos virtuales y digitales, requiere necesariamente la implementación del uso de las tecnologías de la información y comunicación, lo que resalta la importancia de identificar las competencias digitales que poseen tanto tutores como tutorados, pues ello permitirá la manipulación de las TIC y, por ende, la correcta aplicación y funcionamiento de los acompañamientos virtuales dentro de la tutoría psicopedagógica presencial.

1.2 Revisión histórica de la tutoría y la utilización de las TIC en contextos educativos

El acompañamiento académico de estudiantes en proceso de formación universitaria, se ha hecho presente desde la antigüedad, casos como la Universidad de Oxford, en donde se generaba seguimiento a los escolares, que eran hombres jóvenes, admitidos en la institución para ser formados como hombres de carácter, conocimiento y religión. Lo que implicaba que se les inculcó el comportamiento, las reglas de vida y las ideologías propias de los hombres prominentes de la Inglaterra Medieval como menciona Ariza y Balmes (2005). A partir de ello, se ha generado un antecedente de la importancia de la tutoría y de las funciones del tutor. Para el siglo XIX, la idea del tutor comenzó a tener un papel más académico, como refieren Ariza y Balmes (2005), cuya actividad principal era enseñar a los estudiantes cómo usar sus mentes. A enseñar cómo pensar, no enseñar qué pensar.

Sin embargo, es el modelo inglés, el que ha sido retomado como patrón de aplicación de la estrategia en varias universidades del mundo, en donde el papel del consejero académico a manera de tutor, conduce a que tanto tutores como estudiantes, encuentren las mejores alternativas para conseguir el más elevado nivel de formación, mencionado por Ariza y Balmes (2005).

Estas ideas, aplicadas al contexto actual, requieren adecuaciones en la organización institucional y en el desarrollo del currículum, que según Guzmán (2011), permitan mejorar la calidad educativa a través de una nueva organización de la práctica docente y la inclusión efectiva de las TIC, con el fin de promover prácticas educativas innovadoras que beneficien el aprendizaje. Donde se esperaría que los docentes con vocación e interés en la formación integral de sus estudiantes, desempeñen un papel efectivo como apoyo del proceso de formación académica, para lo cual, es necesario que adopten el rol de facilitadores y motivadores, con una actitud de aprendizaje continuo, para enseñar de forma efectiva y competente, facilitando el aprendizaje a través de innovaciones, como el uso de las Tecnologías que faciliten esfuerzos, fomenten acercamiento y disminuyan tiempo al momento de interactuar con el estudiante (García, 2008) y que sirvan como herramienta complementaria a la formación académica, de uso voluntario y sin estímulos extrínsecos

como el equivalente a calificación, al cual hace referencia Guzmán (2011). Asimismo, deberán contemplarse, las buenas prácticas educativas en las que cada estudiante se convierta en un agente constructivo, reflexivo y dinámico.

Wenger (2001) manifiesta que se deben reflexionar e indagar las maneras para hacer la educación de hoy un proceso holístico, integral e inclusivo, tomando en consideración los contextos del estudiantado y diseñando las sesiones de enseñanza-aprendizaje basándose en estos contextos, en donde se visualiza al docente como un mediador, que genere interrogantes para promover la discusión y solo responda dudas no resueltas entre los estudiantes; y donde el estudiante se presente con actitud activa en la generación de preguntas y respuestas, retomando la construcción del rol del tutor como mencionan Ariza y Balmes (2005) y Guzmán (2011), en el maestro de la antigua Grecia, concretamente en mayéutica socrática.

1.2.1 La tutoría en el contexto mexicano

Con el interés de contemplar e integrar estos aspectos personales que tienen incidencia en la formación profesional del estudiantado, se han generado acercamientos y acompañamientos por parte de docentes a estudiantes, prestando mayor atención a aquellos que así lo requieren, o que los mismos docentes o estudiantes consideran que lo necesitan, acompañamientos que se han nombrado tutorías. La tutoría es una figura educativa relativamente nueva, en relación a los diversos modelos de enseñanza-aprendizaje que ha adoptado el sistema educativo del país.

La tutoría hace presencia en el contexto educativo mexicano por primera vez en el país en la década de los 40, en el nivel de posgrado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), en donde se perfilaba como un apoyo administrativo para los estudiantes (Arredondo, 2008). Posterior a ello y tras una pausa de varios años, fue en 1970 que la Ley General de Educación establece la necesidad y fomenta como una obligación por parte de las instituciones educativas, al ofrecer programas de orientación educativa a los estudiantes, cuyo objetivo fue mejorar su experiencia educativa

(Arredondo, 2008), sin embargo, cuando se analizan los pormenores teórico-metodológicos de esta propuesta, igual que aquella primera etapa, la tutoría tiene tintes administrativos antes que un acompañamiento personalizado para el estudiante, buscando con ello garantizar su formación, sin hacer referencia a una formación integral que contemple las diversas dimensiones que conforman a un estudiante.

Para mediados de la década de los noventa, la educación en México se vio reestructurada a partir de la adopción y aplicación del modelo de Educación Basado en Competencias (EBC), de inicio en la educación profesional técnica, particularmente en el caso del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP, 2013). Dentro del modelo de EBC, se presenta una nueva figura, que promete fomentar el acompañamiento de cada estudiante por parte de un docente capacitado, figura que recibió el nombre de tutoría, planteada desde un contexto académico, que permitió al estudiante contar con un seguimiento en su proceso de formación, mismo que se podía recibir de forma individual o grupal, teniendo como fin, dotar al estudiante de recursos académicos que lo encaminen en su quehacer como profesionista en formación, en un contexto de mejora permanente.

En el año 2000, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2000) hace evidente la necesidad de generar un programa que normalice las características de la tutoría en el nivel superior, que a su vez, sirva como parámetro para la inclusión de la tutoría en las Universidades, por lo tanto se genera el Programa Institucional de Tutorías, el cual es aprehendido por las instituciones de nivel superior en el país y a partir del mismo se establecen programas de acción en pro del acompañamiento y seguimiento de estudiantes con el fin de mejorar el rendimiento académico, disminuir los índices de deserción académica, el rezago estudiantil y los bajos índices de eficiencia terminal que se hacen presentes en el contexto educativo del país.

Sin embargo, lo cierto es que en diversas ocasiones la tutoría se ha confundido con la asesoría académica, en donde esta última tiene como objetivo, regularizar a aquellos estudiantes que tienen problemas con algún contenido temático específico, el cual se atiende

con apoyo de un docente especialista en el área donde se genera la falta de comprensión por parte del estudiante; caso que dista mucho de los fines que persigue la tutoría.

Inclusive, en muchos casos, la tutoría genera sentimientos paternalistas por parte de los tutores hacia los tutorados y viceversa, tal como menciona Pastor (2006) “En algunos casos se expresa de la tutoría como si se tratara de asesorías académicas, en otros como una relación de amistad, primordialmente, y en otros, los propios tutores reconocen que asumen actitudes paternalistas” (p. 142), situación que conlleva la pérdida de objetivos de la tutoría dentro de las instituciones educativas (IE), donde también, se debe decir, el trabajo tutorial más que responder a un programa integral como el planteado desde la ANUIES, al centrarse en las necesidades particulares de cada institución, pierde fuerza en su aplicación debido a la falta de capacitación, apropiación e interés por parte de los actores principales en el proceso.

Por otro lado, aún y después de un camino largo en la historia de la educación, algunas instituciones educativas de nivel superior, no disponen de recursos e información puntual y objetiva para implementar un programa integral de tutoría (González & Portilla, 2011; Lira, Vela & Vela, 2011), para con ello hacer del tutor una figura significativa, misma que, algunos expertos consideran como un conjunto de acciones orientadas a la práctica instructiva, y en otros casos se entiende, como una acción que forma parte de las actuaciones del personal docente y que, por tanto, es inherente a la función educativa (Rodríguez, 2004)., la misma que deben dimensionar los mismos profesores que tienen esta tarea; si bien la función de tutoría se observa como un proceso inherente a la función docente, al menos en universidad (López, 2017), cierto es que, resalta el desconocimiento de los objetivos que persigue la tutoría, así como sus diferentes modalidades y aplicaciones, por lo que la tutoría como tal, se pierde en un universo de intentos de aplicación con recursos limitados y personal poco capacitado para el desarrollo de las funciones tutoriales.

Sin embargo, en la actualidad, el espacio de tutorías ha se posicionado en el contexto educativo, y es considerado como un aspecto de gran relevancia para la calidad de la educación de las instituciones educativas (Klug, M., & Peralta, N., 2019). De ahí que la

Tutoría se entiende como un recurso integral para dar frente y atender los procesos de acompañamiento, misma que se considera como decisiva, en donde el sujeto “acompañado” no sea precisamente receptor, sino protagonista en el proceso formativo (Klug, M., & Peralta, N., 2019).

1.2.2 Metodología de la educación: Modelo *b-learning* en la educación

Desde el lugar donde se concibe a la tutoría psicopedagógica con apoyo en la utilización de las TIC, se habla desde una perspectiva *b-learning*, la cual tiene sus orígenes en los inicios del siglo XXI, a partir de la crisis generada por el aumento indiscriminado de la empresa *DotCom*, generando una sobreoferta de cursos de posgrado a distancia, en donde apareció el uso del concepto: *blended learning* (Aiello y Cilia, 2004).

De inicio el *blended learning* se constituyó como una modalidad educativa emergente. Su presencia tiene una evolución hasta cierto punto natural, fundamentada en el constante experimentar del ser humano para perfeccionar todo aquello que juzgamos perfectible, desde nuestra perspectiva personal y grupal (Washington, O., 2010).

En sus inicios, el *blended learning* irrumpe como una formación alternativa, de carácter mixto o híbrido, que mezcla o combina, técnicas del *e-learning*, a partir de la distribución en línea de materiales a través de páginas web, foros de discusión y/o correo electrónico, con los métodos tradicionales de enseñanza tales como conferencias, discusiones en persona, seminarios o tutorías (Graham, 2005).

Son diversas las instituciones educativas que están apostando por el *b-learning* como modalidad educativa, esto gracias a la nobleza de su implementación, ya que en la actualidad, es común observar dispositivos electrónicos dentro del aula de clases, además de contar con apoyo de plataformas educativas que refuerzan el trabajo presencial de los principales agentes educativos; de igual forma, es común que gran parte de la comunidad educativa cuente con correo electrónico, a un dispositivo electrónico y acceso a internet (ENDUTIH,

2015), ya sea propio o de la institución educativa, situación que facilita el intercambio de información y la producción de conocimientos; incluso, este proceso de adopción del modelo *b-learning* pudiera no ser consciente por falta de conocimiento de las instituciones educativas en el tema, pero la realidad es que los recursos tecnológicos están ahí, incluso en el simple ejercicio que realiza un docente al enviar un *WhatsApp* a su grupo de estudiantes para notificar sobre algún tema relacionado a su clase. De ahí que se retoma la importancia de la modalidad *b-learning* como parte del objeto de estudio y que en lo subsecuente será considerado un término básico para esta investigación.

1.3 Estado del Arte

Diversos son los estudios que se han realizado en torno a describir la situación de la tutoría en el país y la incidencia que tiene el uso de las TIC dentro de la misma; investigaciones que describen las necesidades que existen en este campo de la educación y en donde se hacen evidentes los rezagos existentes, a pesar de la preocupación por parte de las Instituciones de Educación Superior (IES) en atender las problemáticas de cobertura, pertinencia, equidad y calidad educativa.

Cierto es que, en la actualidad, es bien sabido que la función de tutoría se limita a atender aspectos académicos del estudiante, y en muchas ocasiones, es confundida con la asesoría académica, pues pareciera que se utiliza el escenario, principalmente para resolver dudas de asignaturas y es lo que se llama “tutoría burocrática” (Sanz, R., 2010). Situación por la que, en parte, surge el interés por el desarrollo de la presente investigación, que permita, desde el contexto Universitario reforzar la tutoría para que abarque más aspectos de la vida del estudiantado, que los estrictamente académicos.

1.3.1 La tutoría y el uso de las TIC en el contexto universitario

En la actualidad las investigaciones realizadas en torno al tema de tutoría en la educación superior permiten rescatar que algunos autores, hacen referencia a la necesidad de implementar el uso de las TIC en el sistema de tutoría. Narro y Arredondo (2013) retoman

esta postura, al mencionar que la tutoría se debe centrar en la persona, más allá del estudiante, en donde se debe asumir que los jóvenes no son solo estudiantes, y su formación debe ir más allá de la adquisición de conocimientos académicos, disciplinarios o profesionales; por lo que su formación debe adecuarse a las necesidades reales del contexto, por ello la necesidad de implementar la figura de la tutoría, que permita apoyar esta noción que comparten otros autores. De ahí que, la tutoría permite y facilita la orientación a los estudiantes, al mostrar un amplio marco de intereses, experiencias, oportunidades y expectativas para el desarrollo universitario (López, 2017)

Badillo, Huerta y Romero (2010), desarrollan una investigación titulada *El programa de tutorías en la Facultad de Pedagogía, Veracruz de la Universidad Veracruzana: su evolución e impacto en los estudiantes*, en donde se presentan evidencias que rescatan que la tutoría tiene un impacto positivo en el logro de metas académicas de los estudiantes, al comprobarlo en el 41% de los estudiantes que han recibido acompañamiento de la tutoría en la generación 2007, a continuación, se presentan los datos:

Existe una gran diversidad en cuanto a sus promedios, los cuales van desde 6.6 hasta 9.1. Clasificando los promedios de acuerdo con la metodología de Chain y Jácome, éstos se distribuyen de la manera siguiente: el 21% de los estudiantes obtuvo un Promedio Bajo; 38% un Promedio Regular y el 41% un Promedio Alto. Estos resultados nos hablan de un impacto positivo de las tutorías en la trayectoria de los estudiantes (Badillo, et al. 2010, p. 188).

En el mismo tenor, Castañeda (2013) desarrolla una investigación doctoral titulada *Los factores asociados a la deserción de estudiantes universitarios*, en donde rescata que existen diversos factores que inciden en la generación de dificultades académicas en los estudiantes, en dicha investigación deja entrever el papel que realiza la tutoría, y rescata que “entre las razones internas, son significativas la falta de recursos económicos, el deficiente servicio de tutoría, y material no adecuado entregados a los alumnos” (p. 55). De la cual se retoma que la tutoría genera un impacto en el proceso de formación del estudiante, en este caso negativo, al ofrecer un deficiente servicio de tutoría, lo cual lleva a cuestionar las diversas opiniones de directivos y coordinadores de algunas instituciones educativas del

país, quienes refieren que la tutoría es un espacio de poca utilidad, aporte e impacto para los programas educativos y por ende para la educación de sus estudiantes.

Por su parte, Aguilar (2014) refiere que la utilización de las TIC en el contexto educativo aunado al trabajo tutorial, contribuye de forma positiva en el aprendizaje, situación que refleja la tesis de doctorado titulada *Influencia de las aulas virtuales en el aprendizaje por competencias de los estudiantes del curso de internado estomatológico de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres*, en donde refiere “los resultados obtenidos apoyados en el uso de un aula virtual en la plataforma Moodle con sesiones de trabajo grupal y de tutorías, señalaron que el uso de aulas virtuales fue positiva favoreciendo el aprendizaje” (p. 13).

Jiménez (2014), desarrolla una investigación titulada *Hacia un nuevo proyecto de tutoría universitaria en el espacio europeo de educación superior*, en donde resalta la importancia de considerar las diversas dimensiones que conforman al estudiante, contemplando aspectos de carácter personal, social, académica y profesional, lo que permite reforzar el interés de ver al estudiantes más allá de lo académico, contemplar en su formación, las diversas dimensiones que lo conforman, y atenderlas, de forma que su formación profesional se dé como un proceso integral y coherente con el contexto en el cual se desenvuelve, lo que permitirá “la mejora de su rendimiento académico y de su situación personal, social, académica y profesional” (p. 40).

Aunado a lo descrito en líneas anteriores, existen diferentes investigaciones realizadas en torno al sistema de tutoría, trabajos que pretenden conceptualizar y describir el proceso de tutoría, así como las diferentes líneas de acción en las que se puede aplicar, además de delimitar el rol de tutor y del tutorado. Con el fin de contextualizar a lector, sobre la forma en que se construye a la tutoría psicopedagógica como objeto de estudio, se presentan diversos aportes de otros autores en relación al rol del tutor, la función de la tutoría y a la tutoría respectivamente.

Zazueta y Herrera (2009) dentro de su investigación titulada *Evaluación de las dificultades de la acción tutorial en la facultad de odontología de la UAC 2003-2008*, comparten una serie de problemáticas identificadas entre las que mencionan que:

El 13.3% reporta estar totalmente de acuerdo en cómo se lleva a cabo la acción tutorial, el 26.7% está de acuerdo; el 60% está más o menos de acuerdo de cómo se lleva la acción tutorial dentro del programa de tutorías en la facultad de odontología.

Con respecto a la actividad individual del tutor, el 80% dijo estar de acuerdo en tener la preparación para las actividades tutoriales y el 20% está más o menos de acuerdo en lo que respecta al conocimiento de todas las actividades del tutor (p. 259).

Dentro de la misma investigación, Zazueta y Herrera (2009), destinaron indicadores que permitieran identificar en relación a la variable del equipo de profesores, en donde:

El 20% está totalmente de acuerdo en cómo se mantiene una comunicación y colaboración entre los tutores, profesores y coordinador del programa, el 60% está de acuerdo y el 20% está más o menos de acuerdo en la relación de comunicación y colaboración entre el equipo de profesores.

Referente al Centro Educativo, los tutores reportaron estar totalmente de acuerdo en un 20%; estar de acuerdo el 46.7% y más o menos de acuerdo el 33.3% en cuanto a la planeación y realización de las actividades tutoriales así como al acceso de la información de los alumnos.

Los resultados fueron que las dificultades en la acción tutorial que más se destacan son: los problemas para conocer la personalidad de los alumnos y el tratamiento de ciertos problemas con los estudiantes (p. 259).

Situación que permite rescatar la importancia de establecer nuevas herramientas que mejoren la acción tutorial, por lo que, en este mismo tenor, Badillo (2010) menciona que:

Es necesario que estudiantes y profesores asuman responsablemente la importancia y los beneficios que les acarrean las tutorías: para los estudiantes, es un acompañamiento para su proceso formativo, para la toma de decisiones en cuanto a su carrera; para los profesores, representa la posibilidad de acercarse a sus estudiantes, no sólo para orientarlos en cuanto a la selección de experiencias educativas, sino también para conocer sus problemáticas, sus inquietudes y aspiraciones, a la vez que les permite desarrollar estrategias para conocer y explotar las potencialidades de sus estudiantes.

Por último, es fundamental abatir la imagen de las tutorías como *una carga más de trabajo, un requisito administrativo para inscribirse*, para construir una idea más positiva, que permita visualizarla como una oportunidad de mejora del desempeño académico y un recurso eficiente para coadyuvar en la formación integral de los estudiantes (p. 201 – 202)

Ambas investigaciones (Zazueta y Herrera, 2009; Badillo, 2010), permiten observar los puntos de mejora que aún existen en el contexto de la tutoría, de igual forma, autores como Del Rincón (2001) en su investigación titulada *Orientación y tutoría en la universidad* hace evidente la importancia de fomentar espacios de comunicación efectivos que permitan al estudiante sentirse acompañado y con ello fomentar “que el alumno deje de sentirse anónimo en el contexto universitario” (párr. 18) Situación que pudiera verse reforzada a partir de espacios de comunicación virtual que complementen el trabajo tutorial presencial; y que esto a su vez permita generar “un análisis de las necesidades o expectativas de los estudiantes, para formular unos objetivos y unas actividades encaminadas a su consecución” (Del Rincón, 2001, p. 18).

1.3.2 Tutoría psicopedagógica

Algunos autores refieren que la tutoría se puede analizar a partir de la definición del tutor, desde la reflexión en la acción, ya que pueden actuar de forma consciente o inconsciente en su comportamiento en el aula, sin embargo, que el tutor desarrolle su función de forma

consciente, permite dirigir acciones al logro de objetivos del proceso de tutoría, y encaminar acciones en torno a la mejora del proceso, mientras que, si actúa de forma inconsciente, puede estar navegando sin timón, permitiéndose perder la dirección de la tutoría; por lo tanto, para que el tutor se desempeñe de forma efectiva en dicho rol, es importante analizarlo desde la concepción de que es un sujeto reflexivo, el cual tiene sentimientos y emociones, necesidades y expectativas, así como subjetividades que requieren ser reconocidas por los otros (Preciado, Gómez, & Kral, 2008), y las cuales impactan en el desarrollo de su función.

La definición del tutor es un tema estudiado desde hace años, por lo que definiciones sobre el mismo son bastas, lo que permite identificar que todas ellas se sustentan desde diferentes ambientes, hecho que no permite generar una definición única sobre el mismo, cada autor que lo define genera énfasis en alguna de las funciones que se desempeña dentro de la tutoría. De la misma forma la función del tutor se construye a partir de diversos contextos, ya que algunos autores la describen como un proceso de acompañamiento escolar, en donde la función del tutor se limita al trabajo y seguimiento académico; mientras que otros autores, hacen referencia al rol de tutor, en un ámbito personal con el tutorado, en donde se orienta al estudiante con respecto a situaciones de carácter personal y emocional.

Este término de “acompañamiento” que toman algunos estudios como ejemplo constituye una de las características básicas que debe atender el proceso de orientación en el modelo educativo que hoy se quiere imponer mundialmente, sobre todo en actividades relacionadas con el proceso de aprendizaje autónomo y significativo que se encuentra incluido en ciertas formas de pensar los espacios tutoriales (Klug, M. y Peralta, N. 2019, parr. 24).

Las funciones del tutor son analizadas por Gómez (2010), y hacen referencia básicamente a “orientar a los alumnos a que descubran sus intereses, identifiquen sus dificultades, asuman las consecuencias de sus actos, definan su plan de vida, fortalezcan su autoestima, desarrollos habilidades para relacionarse con otros, entre otras actividades” (párr. 59).

Por otra parte, otros autores definen la función del tutor como una guía o andamio en el proceso de investigación o profesionalización en procesos de aprendizaje en niveles avanzados de formación académica, en donde Cruz (2006), reconoce ocho roles de tutoría, de entre los cuales, dos roles centrales que configuran en un eje vertical, los cuales organizan a la tutoría en su conjunto, a saber:

1. De formación en investigación, que tiene dos vertientes: primero sustentar la práctica profesional en la mejor evidencia científica disponible, y segundo, generar nuevo conocimiento, siendo ésta una función más propia del posgrado.
2. De formación profesional, se enfoca a desarrollar la capacidad del alumno para actuar en los ambientes dinámicos y complejos donde se ejerce la profesión (p. 1367).

El autor establece que estos dos roles son indispensables para la educación superior. Mientras que el eje horizontal se configura por dos roles centrales (docente y socializador) y cuatro subsidiarios, como se enuncia a continuación:

3. Docente, favorece que el educando domine el campo y sea capaz de transmitir su conocimiento.
4. Socializador, mediante el cual los tutorados se incorporan a las comunidades profesionales o de investigación (p. 1367).

Dentro del rol docente existen dos roles subsidiarios que son:

5. De entrenamiento (*coaching*), relacionado con el desarrollo de habilidades y destrezas que implican la transmisión del conocimiento tácito, el cual se enseña de manera vivencial y demanda la supervisión y realimentación de los tutores.
6. De consejería académica, con el desempeño de este rol se busca ayudar al alumno tanto en la planeación y selección de sus actividades académicas como en los aspectos normativos del centro educativo (p. 1367).

El rol de docente y sus subroles de entrenamiento y de consejería académica, constituyen una tripleta dirigida al dominio del corpus de conocimiento del campo. Asimismo, existen otros dos subsidiarios del socializador:

7. De patrocinador, que favorece el acceso a los recursos financieros, técnicos y humanos derivados del conocimiento y prestigio del tutor, indispensables para la formación e inserción del alumno en el campo profesional o disciplinar.
8. De apoyo psicosocial, dirigido a apuntalar al alumno con las condiciones sociales-materiales, emocionales y motivacionales necesarias para su desarrollo (p. 1367).

Los roles socializador, patrocinador y de apoyo psicosocial constituyen una segunda tripleta dirigida a promover la integración social al campo, por su parte Cruz, Chehaybar y Abreu, (2011), realizan un ejercicio reflexivo al describir a los tutores como: “profesionales con experiencia y conocimiento en un campo particular, dispuestos a compartir lo que saben mediante la enseñanza, el entrenamiento de habilidades, consejos, realimentación, socialización, etc., para facilitar el desarrollo intelectual, académico, personal o profesional de un individuo menos experto” (párr. 15).

Argumento al que debe agregarse que en la actualidad, el tutor es el encargado de supervisar y encaminar esfuerzos para atender las problemáticas inherentes a cualquier institución educativa, tales como el bajo índice terminar, la deserción escolar, por mencionar algunos, sin embargo, debe quedar claro que la función del tutor es de apoyo al estudiante tutorado, y no debe verse como el responsable de dar solución directa a estos conflictos, pues la tutoría vista desde cualquier contexto, como se definirá más adelante, será siempre un recurso de apoyo y complemento a la formación profesional de los estudiantes, no la panacea responsable de resolver las problemáticas educativas del país.

En la actualidad, los avances en la educación y acompañamiento, así como los recursos disponibles para guiar al tutor, permite que se cuente con un sinfín de herramientas tecnológicas, que en caso de ser bien dirigidas y aplicadas, pueden apoyar su trabajo de forma significativa, por lo que la eficacia de la tutoría no depende solamente del modelo de tutoría que se adopte o de las metas que se hayan fijado, también depende del entrenamiento del tutor; su trabajo no se construye de forma total en la capacitación para el trabajo de tutoría, muy en cambio, el tutor demuestra con el ejemplo la estrategia y otorga al aprendiz guías para que aplique lo aprendido en la solución de problemas, por lo que, la actitud que asuma el tutor, dependerá de manera significativa en los resultados deseados y obtenidos durante el proceso.

En muchas ocasiones, dentro de las instituciones educativas, son los docentes de tiempo completo los encargados de dar vida a la tutoría, lo que implica un trabajo de capacitación eficiente, puesto que no se considera su formación, vocación ni interés por participar como tutores, pero se está colocando en sus manos una gran responsabilidad; cierto es que en la mayoría de casos, los tutores tampoco cuentan con preparación ni experiencia, situación que puede ocasionar la pérdida de objetivos, dirección y resultados del programa de tutoría. La capacitación efectiva, proporcionará al docente -nuevo tutor-, competencias específicas, conocimientos y herramientas ad hoc a sus nuevas funciones, las cuales podrá aplicar y adecuar a las necesidades específicas de cada estudiante o grupo pequeño de estudiantes del cual esté a cargo, además de que la aplicación de talleres que promuevan la sensibilización de los mismos, permitirá generar y reforzar el compromiso con el rol adquirido y motivar a la reflexión sobre la forma como está viviendo su labor dentro de los espacios de tutoría.

En lo que respecta a la función de la tutoría, autores han realizado investigaciones sobre las actividades, responsabilidades y obligaciones con las que debe cumplir el tutor, por ejemplo, Allen (2013), menciona que los programas de tutorías pueden ser una estrategia eficaz para la retención de los estudiantes, la socialización y el desarrollo de la diversidad. Sin embargo, si estos programas no están diseñados de forma efectiva, atendiendo necesidades reales en la institución educativa y en el contexto en el que se encuentra inmersa,

y si aunado a ello son mal ejecutados, los resultados pueden ser más dañinos, que los beneficios que puedan otorgar.

Para fines de esta investigación, se rescata la aportación de Gómez (2010), entendiendo la función del tutor como un sujeto con vocación e interés, que orienta a los estudiantes a partir de recursos y discusiones que motiven a la reflexión, al descubrimiento de intereses, a identificar y dar solución a problemas, ser responsables de sus actos, desarrollar e implementar un plan de vida, realizar actividades y revisar lecturas que permitan el desarrollo de la autoestima, así como desarrollar habilidades para relacionarse con otros, entre otras actividades, de igual forma, se rescata la aportación de Cruz (2006), al referir la función de tutoría desde un tenor socializador, en donde se contempla la formación integral del estudiantado, conceptualización que se trabajará con los tutores y directivos, así como coordinadores de tutoría, a partir de cursos-talleres en su debido momento.

De igual forma, se retoma la postura de Ferrer (2003), quien describe la tutoría como una estrategia pedagógica continua, sistemática, interdisciplinar, integral, y comprensiva cuyo objetivo general se relaciona con la contribución al pleno desarrollo de la personalidad del estudiantado; postura que resalta la formación integral del estudiante en su proceso formativo.

Una vez establecida la postura desde la cual se abarca la definición y función del tutor, se presentan diversas definiciones de autores en relación a la tutoría, la cual es comprendida a partir de las funciones que se han adjudicado al tutor, sin embargo, la mayoría de autores coinciden en que la tutoría es un apoyo en los procesos educativos del tutorado, desarrollado en un ambiente de trabajo mutuo, en donde el tutor y el tutorado obtienen beneficios a partir de la acción tutorial.

Ariza y Balmes (2005), describen la tutoría como el apoyo de los procesos educativos del estudiante:

Abordando al individuo en sus diferentes facetas, acompañando sus procesos de toma de decisiones desde lo puramente académico hasta lo personal, brindando modelos y alternativas para aprovechar mejor sus experiencias educativas y encontrar aplicación práctica a los diferentes conocimientos que se comparten o se construyen en las actividades académicas (p. 32).

Conceptualización que se ve respaldada por la que ofrece García, Cuevas, Vales, y Cruz, (2012), quienes establecen que la tutoría es el espacio donde se atienden problemas relacionados con habilidades de estudio, lectura y comprensión, así como las dificultades de aprendizaje, ansiedad ante los exámenes, pero se rescata con fines de este estudio, la capacidad de fomentar la estabilidad emocional que permitan al estudiante generar mejoras académicas, así como actitudes hacia la profesión, opciones de trayectoria, entre otros.

El acompañamiento tutorial, ha llegado a considerarse una necesidad en las instituciones educativas de nivel superior en la actualidad, ya que en el contexto de oferta y demanda, las instituciones de educación superior, deben preocuparse por ofrecer a los candidatos a estudiantes y a los estudiantes matriculados programas competitivos, en donde se generen procesos de adquisición de conocimientos efectivos y el desarrollo de herramientas adecuadas al perfil de estudio del universitario, las cuales se puedan aplicar de manera efectiva y puntual en los ambientes laborales. Este acompañamiento debiera ofrecerse de carácter preventivo y facilitador del desarrollo de competencias. Por su parte Pérez (2012) expresa que la tutoría en la actualidad se considera como un elemento de calidad, el cual es necesario incorporar en la formación universitaria, dado que cada vez se reconoce más la necesidad de brindar apoyo a todos los estudiantes para promover el aprendizaje y garantizar el seguimiento de su proceso formativo.

Sanz (2010) rescata la incidencia de las tutorías que se practican actualmente en la Universidad, en donde comenta que estas se limitan a aspectos académicos, en donde se trabajan espacios de asesoría con el fin de resolver dudas de contenido de las materias, lo que se conoce como “tutorías burocráticas”, por lo que se propone que las universidades deben modificar esta visión y proponer un modelo de tutoría que abarque de forma más

necesaria y representativa los aspectos de la vida del estudiantado, más allá de los estrictamente académicos.

Gómez (2012) destaca que el tutor ha fungido como un eslabón fundamental, y que en la actualidad lo sigue siendo dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. En donde desempeña funciones básicas tales como el asesoramiento, ayuda y orientación, las cuales están dirigidas en torno a la formación integral del estudiante. Por su parte, Quintanal (2009) señala que "la educación ya no podrá estar dirigida a la transmisión de conocimientos y de informaciones, sino a desarrollar la capacidad de producirlos y de utilizarlos" (p. 224), a partir de las necesidades reales de aprendizaje del estudiante.

Sin embargo, para identificar las necesidades de cada tutorado, es preciso contemplar al estudiante, desde la postura de Karol Wojtyla (1978), quien refiere que *vivimos como sujetos*, y no como un objeto o matrícula (en el caso de los estudiantes), refiere que *somos alguien y no algo*, que las personas vivimos nuestro ser *desde dentro* y en esto radica la particularidad de cada persona, lo que nos hace diferentes a los demás, y por ende, las necesidades también son diferentes en cada caso. De esta forma, para que una persona sea comprendida, se debe realizar un cambio de paradigma que permita verle *desde dentro*, y no *desde fuera*.

El proceso de tutoría, debe estar encaminado a fomentar en el aprendiz el autoaprendizaje, en donde el estudiante sea capaz de tomar decisiones que giren en torno al beneficio de su propia formación, y debe ofrecer posibilidades de acción de adecuarlo a las actuales tendencias y exigencias sociales en el contexto de la formación profesional. Por lo tanto, la tutoría debe proporcionar herramientas y conocimientos, que permitan al tutorado enfrentarse a los retos de una sociedad dinámica, en este contexto Tirado (2009) menciona que:

La pertinencia del conocimiento implica reconocer el contexto en el que se genera y desarrollar los conocimientos, tener una visión holística de la realidad reconociendo la interrelación entre todos los elementos que la componen y sus múltiples dimensiones; es decir, tomar en cuenta todos estos

aspectos, lo que implica reconocer la complejidad de los conocimientos que se pretenden manejar (p. 84).

Esta postura, que permite ver al estudiante como un ser integral, con diversas necesidades, más allá de las académicas, fue descrita por Lázaro y Asensi (1986), quienes hacen referencia que los objetivos que ha de perseguir la tutoría, mismos que deben girar en torno a permitir:

- Que el tutor cuente con datos de su tutorado,
- Ofrecer al tutorado, información referente a diversos aspectos de su interés, tales como: personales, familiares, académicos, etc.,
- Permitir al tutorado, mayor conocimiento sobre sí mismo y su contexto,
- Otorgar al estudiante, recursos que le permitan dar frente a las problemáticas que pudieran presentarse en su profesión de formación, con el fin de que sea capaz de resolverlas por sí mismo.

Ariza y Balmes (2005), mencionan que existen diferentes estrategias para abordar y desarrollar un programa de tutoría, entre las cuales destaca:

- La tutoría individual, que otros llaman tutoría personal (o íntima personal), en la cual el profesor tutor pretende conocer la situación de cada alumno, lo ayuda personalmente y lo orienta en la planificación y ejecución de sus tareas escolares. Uno de los puntos positivos de la tutoría individual es trabajar la autoestima de los estudiantes, facilitar que asuman sus responsabilidades y nuevos retos con entusiasmo y permitir que demuestren sus emociones. Esta tutoría supone un compromiso más profundo tanto por parte del tutor como por parte del estudiante ya que abarca temáticas de índole intelectual, afectivo, social, académico, profesional, institucional, etc.
- Tutoría de grupo, en la cual el profesor-tutor ayuda a los alumnos en la orientación del currículo y en la participación activa en el centro

educativo. Él colabora con los profesores que intervienen en el grupo de alumnos y aporta a cada uno de los profesores del grupo la información necesaria sobre cada alumno y grupo (p. 34).

Estos dos tipos de tutoría son los promovidos por la ANUIES en la construcción del término de tutoría, retomando la tutoría de grupos *pequeños*, dicha definición se puede revisar dentro del tercer capítulo; de igual forma Ariza y Balmes (2005) refieren otros tres tipos de tutoría, los cuales se desglosan a continuación:

- Tutoría técnica, la desempeñan profesores que no han sido asignados como tutores de ningún grupo de alumnos. Esta tutoría también se conoce como asesoría académica, en la cual el estudiante solicita la colaboración de un docente con cierta experiencia en determinada área.
- Tutoría de la diversidad, la cual supone que el tutor tiene en cuenta a cada alumno con sus capacidades y ritmos de aprendizaje determinados. Esta tutoría es uno de los grandes retos pedagógicos porque requiere de dispositivos de comunicación y métodos pedagógicos específicos para ayudar a los estudiantes.
- Tutorías de prácticas en empresa: en donde los tutores son los responsables del control y seguimiento de las prácticas en las entidades en régimen de convenio. Estas son las que realizan los docentes cuando supervisan las prácticas profesionales de los estudiantes (p. 34).

Sin embargo, estas concepciones dejan a un lado la necesidad de considerar la totalidad de dimensiones que pueden influir en el logro de metas académicas del tutorado, situación que como se ha referido anteriormente, es de importancia en lo que refiere al objeto de estudio de la presente investigación.

Por otra parte, es importante considerar la visión que los estudiantes tienen con respecto a la tutoría, para ello se rescatan los aportes obtenidos en la investigación de Rubio y Martínez (2012), en donde se menciona que:

Permitió dar cuenta de que los alumnos se refieren a ésta [la tutoría] en las siguientes categorías principales: acciones que repercuten en su integración a la institución y en la permanencia en sus estudios; para reafirmar su vocación, en el ámbito escolar y de aprendizaje, así como en el académico profesional; y desarrollo personal y social. A su vez, estos aspectos corresponden a cinco ámbitos de atención de la acción tutorial: de integración y permanencia; escolar y de aprendizaje; vocacional; académico profesional; y desarrollo personal y profesional (párr. 31).

De la Cruz y Abreu (2012), en su estudio, también rescatan la visión que comparten los estudiantes sobre la tutoría, en este caso en particular aquellos matriculados en posgrado, en donde se rescata que “El significado que dan los alumnos a los buenos y malos tutores pudiera estar reflejando cómo están conceptuando sus roles y proyectan, al mismo tiempo, las características que han logrado identificar en la interacción cotidiana con sus tutores.” (párr. 45), de lo que se puede rescatar que la función del tutor, su compromiso con su labor y el intercambio de conocimientos constante, permite formar una idea positiva o negativa sobre el tutor y la función de la tutoría.

Por su parte, Eby (2013) hace referencia a que a menudo los programas y prácticas de tutoría se aplican sin una cuidadosa consideración de la ciencia de la tutoría, puesto que algunas instituciones educativas, con el fin de volverse competitivas, adoptan teorías educativas y las aplican sin su correcta comprensión y aprehensión, lo que provoca carencias de justificación de su aplicación, lagunas en su fundamento y fallas en su aplicación, debidas a la falta de recursos humanos, de infraestructura, tecnológicos, económicos, por mencionar algunos, por lo que Cabello y Ortiz (2013) refieren que la gestión pública del desarrollo se ha convertido para el sector gubernamental, en un hecho de importancia, lo que impacta a países desarrollados como aquellos que están en proceso de desarrollo. Todas las sociedades, pero aún más, aquellas que están en proceso de desarrollo, están obligadas a formular e implementar políticas de desarrollo que sobreponen sus problemas estructurales de pobreza y marcadas desigualdades sociales y regionales, las cuales promuevan el respeto a los

derechos humanos, y que a su vez permitan disminuir la brecha con los países desarrollados y aseguren un desarrollo sostenido, equitativo y sustentable a largo plazo.

Por consiguiente, estas políticas de desarrollo educativo, deben estar dirigidas en el marco de la calidad educativa, que tenga como motor responder a la actual necesidad académica, la motivación, así como al entorno social y cultural de cada persona (Cámara, 2010), por lo que gestionan la utilización de las tecnologías de la información y comunicación dentro del contexto educativo, y con ello, se pretende que las nuevas tecnologías permitan enviar información de calidad de forma inmediata, lo que permitirá a su vez implementar y controlar nuevos espacios virtuales de trabajo, que bien pueden utilizarse dentro del contexto de la tutoría (Zatarain & García 2011), lo que podrá facilitar espacios de interacción y comunicación continua, entre los principales actores dentro del proceso de tutoría, además de facilitar el acceso a recursos y herramientas que faciliten la labor del tutor, y estén encaminados a la atención integral del estudiantado.

Es entonces que la acción tutorial, vista desde un enfoque orientador para el estudiante, debe verse como un proceso inseparable de la labor educativa, por lo que debe ser continua, con el fin de lograr el desarrollo integral de los estudiantes, en torno a las diversas dimensiones que lo componen (Gallego y Riart, 2006).

1.4 Planteamiento del problema

La tutoría con tintes psicopedagógicos en el contexto de las instituciones de educación superior (IES) no ha causado el impacto necesario para fomentar su aplicación, seguimiento y evaluación, esta aseveración surge a partir de escuchar, en diversas mesas de trabajo, el discurso de personajes inmiscuidos en programas de tutorías a lo largo del país, por lo que Gómez (2010) refiere como parte de las conclusiones de su investigación que:

Es fundamental enseñar a los tutorados a ser críticos para construir aportes a su área de conocimiento; reflexivos para que no solamente se queden con el punto de vista de los profesores, sino que sean capaces de analizar e interpretar los fenómenos sociales que acontecen y formar su propio criterio;

creativos para que al momento de conocer los saberes de la ciencia piensen de una forma distinta cómo hacer las cosas, produzcan nuevos conocimientos que apoyen el desarrollo de nuevas ideas; y propositivos para que sean profesionistas con una visión integral de las cosas y gestionen, resuelvan y transformen los conflictos en su vida cotidiana.

Que la tutoría cobre relevancia y razón de ser al atender al tutorado para conseguir una formación integral y contribuir a mejorar el conocimiento, el clima de clase, favorecer la madurez vocacional, así como desarrollar habilidades y estrategias de aprendizaje. Esto implica que la docencia tenga por objeto incidir en sus valores, normas y actitudes (p. 228).

La tutoría impulsada por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) está dirigida a la atención personalizada o de pequeños grupos, empero en las IES del país se realiza la asignación de grupos numerosos a los tutores, estos tutores son designados por la institución y muchas veces sin considerar la vocación del mismo.

En gran parte de las universidades de carácter público, el tutor es aquel docente adscrito a la institución educativa de tiempo completo (PTC), quien no cuenta con perfil humanista y sobre la figura de la tutoría, además de tener poco interés por rentarse como tutor, ya que no logra comprender, que la tutoría es una función más a desempeñar en su rol como docente bajo el modelo EBC, tal como refiere Aguilar (2012), al referir que, “la tutoría en el contexto de las universidades mexicanas no surgió de una discusión de los propios actores académicos, sino como un problema institucional con la idea de compensar académicamente a los alumnos con dificultades (p. 101)”, de ahí que, la función del tutor, se suma a las actividades que de inicio, tenían en mira los PTC.

Aunado a ello, es importante agregar la carencia de espacios de trabajo, la falta de interés y compromiso por parte del tutor y tutorado, además de las limitantes de tiempo para el seguimiento tutorial, situaciones que complican el logro de objetivos de la tutoría presencial con tintes psicopedagógicos. Por lo que, se prevé que en el caso de que las IES

no contemplen una adecuada aplicación de la tutoría y esta se continúe aplicando en grupos extensos, sin espacios ni herramientas adecuadas para su aplicación, aunado a la falta de capacitación y sensibilización dirigida a los docentes que fungirán como tutores, y sin establecer estrategias que reduzcan las limitantes de tiempo y espacio de trabajo y que fomenten la comunicación constante entre tutor - tutorado, esta continuará aplicándose sin lograr su objetivo principal, traducido al apoyo escolar de los estudiantes matriculados, en donde se trabaje con problemáticas reales de los mismos.

Expuesto lo anterior, surge el interés de identificar el uso que se la da a las TIC tras la implementación de un modelo de tutoría psicopedagógica apoyada *en b-learning*, que proporciona al tutorado un apoyo personalizado a través de espacios de comunicación e interacción presencial que es complementado con apoyo del uso de las TIC a partir de la virtualidad; que a su vez, permite la capacitación constante del tutor, el cual cuenta con herramientas digitales que le permiten atender casos específicos de forma eficiente, en donde se puede proporcionar apoyo básico en las problemáticas de los estudiantes universitarios. Dicho modelo permite definir el tipo de gestión que requiere el tutor para mediar el apoyo al estudiante a través de las TIC, dotando al tutor de recursos, herramientas y contenidos que están dirigidos a la atención de situaciones problemáticas específicas de sus tutorados, de igual forma, estos recursos, materiales y contenidos, se encuentran al alcance de los estudiantes con el fin de fomentar la autogestión por parte de los mismos, lo cual permite abrir nuevas líneas de comunicación y acción en la aplicación de la tutoría individual en el nivel superior de educación, en el caso específico de esta investigación, en la Universidad Politécnica de Pachuca, Zempoala, Hidalgo, México.

Con lo presentado hasta aquí surge el interés de construir un objeto de estudio en torno al empleo de recursos tecnológicos que contribuyan de forma positiva en el desarrollo de un programa de tutoría, que a su vez permita fomentar la interacción entre tutor y tutorado de forma efectiva y continua, proporcionando espacios de apoyo al tutorado, así como de capacitación para el tutor, todo en un contexto de formación integral.

Tras analizar el panorama actual de la acción tutorial y el apoyo que recibe por parte de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) surgen diversas preguntas que motivan la investigación, en donde en primera instancia se genera el siguiente cuestionamiento: ¿De qué forma pueden utilizarse las TIC para generar una propuesta de atención complementaria en la tutoría psicopedagógica presencial con apoyo en la virtualidad en el nivel superior?, ¿Qué tipo de recursos, herramientas e información deben estar presentes dentro de un espacio complementario de atención psicopedagógica que involucre a los agentes educativos en el contexto virtual?, y por último, ¿Qué características debe reunir un modelo de gestión tutorial psicopedagógico presencial asistido por las TIC?, por lo que, al dar respuesta a estas interrogantes, se espera que la investigación aporte en la línea del trabajo de tutoría presencial con apoyo del uso de las TIC en espacios de atención complementaria a través de la virtualidad en el nivel superior de educación.

1.4.1 Pregunta de investigación

¿El uso de las TIC como recursos complementarios en la gestión tutorial psicopedagógica en un nivel de atención básica, fortalece el acompañamiento que presencialmente realizan los tutores universitarios?

1.4.1.1 Subpreguntas de investigación

- a) ¿El uso de las TIC fortalece el acompañamiento que realiza el tutor de forma presencial
- b) ¿Cuáles son las características de un modelo de gestión tutorial psicopedagógico que incluye el uso de las TIC?
- c) ¿Qué tipos de recursos psicopedagógico digitales se pueden utilizar dentro de un espacio virtual, como complemento en la atención psicopedagógica en un contexto *b-learning*?

- d) ¿En qué contribuye la implementación de un modelo de gestión tutorial psicopedagógica *b-learning*, en un nivel básico de atención, al trabajo de acompañamiento presencial que realizan los tutores en la Universidad Politécnica de Pachuca (UPPachuca)?

Tras exponer las preguntas de investigación que guiaron el estudio se definen los objetivos que persigue la presente investigación, los cuales giran en torno a:

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Evaluar la pertinencia del uso de las TIC como recursos complementarios en la gestión tutorial psicopedagógica en un nivel de atención básica que realizan los tutores universitarios.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Determinar si el uso de las TIC fortalece el acompañamiento entre tutor y tutorado.
- b) Determinar las características de un modelo de gestión tutorial psicopedagógica que incluye el uso de las TIC en la UPPachuca.
- c) Reconocer los recursos, materiales y contenidos digitales que puedan emplearse en el trabajo de tutoría psicopedagógica en un contexto *b-learning*.
- d) Proponer un modelo de gestión tutorial psicopedagógica presencial que coadyuve a la formación integral del estudiante universitario, asistido por las TIC

1.6 Supuestos preliminares de investigación

A partir de lo presentado en la pregunta de investigación y en los objetivos de investigación, la presente tesis se construyó desde el enfoque metodológico de corte mixto con tipo de diseño transformativo concurrente (DISTRAC) para la recolección y análisis de resultados, mismo que es guiado por el diseño metodológico de investigación acción, contemplando que la metodología cualitativa resulta representativa en el objeto de estudio de la investigación, en un primer momento, la parte cuantitativa sirvió para fundamentar la necesidad de la implementación del modelo de tutoría psicopedagógica presencial con apoyo de las TIC, desde un modelo *b-learning*; de ahí que será la metodología cualitativa la de mayor peso dentro de la investigación, por medio del estudio de caso, cuya pertinencia se justifica en el apartado de diseño metodológico *capítulo III*, el cual se invita a revisar en este momento en caso de considerarse necesario.

En lo que respecta al enfoque cualitativo de la investigación, se describe a continuación el supuesto de la investigación:

1.6.1 Supuesto Preliminares de investigación

- a) El uso de las TIC por medio de recursos, materiales y contenidos digitales en el desarrollo de la tutoría presencial universitaria, permite fortalecer el acompañamiento que se desarrolla entre el tutor y sus tutorados.
- b) Las características que se han de considerar en un modelo de gestión tutorial psicopedagógico que incluye el uso de las TIC son la identificación de necesidades de atención psicopedagógica por parte de los estudiantes, formación continua por parte del tutor en torno a la atención de las necesidades identificadas, así como el acceso a medios y recursos adecuados para la sostenibilidad del modelo.
- c) Los recursos que deben utilizarse como complemento en la tutoría psicopedagógica *b-learning*, son todos aquellos recursos digitales, que son factibles de utilizarse con o sin conexión a internet, y que pueden ser elaborados o seleccionados por los tutores,

como es el caso de infografías, manuales videos, audios, presentaciones audiovisuales, que preferiblemente estén anidadas en una plataforma educativa y que permitan fortalecer el acompañamiento entre el tutor universitario y sus tutorados.

- d) El modelo de gestión tutorial psicopedagógica *b-learning*, en un nivel básico de atención, contribuye en el fortalecimiento del acompañamiento que presencialmente realizan los tutores universitarios con sus tutorados.

Capítulo II

Marco teórico conceptual

El presente capítulo, tiene por finalidad, presentar al lector las teorías que permiten fundamentar el objeto de estudio, mismo que tienen como interés estudiar el papel que puede tener la tutoría con acompañamiento virtual a través del uso de las TIC en las instituciones de educación superior, la importancia de su aplicación desde un tenor de atención psicopedagógica básica, en donde se contemple la atención a problemas de carácter personal de los estudiantes del nivel universitario, que devengan en el logro de metas académicas.

Al respecto de esto, es oportuno iniciar este ejercicio de fundamentación teórica, compartiendo una visión sobre las teorías que dan sustento a la tutoría con acompañamiento *b-learning*, por lo que es necesario retomar las definiciones, premisas, tesis o aportaciones de la teoría del constructivismo sociocultural de Vygotsky así como la teoría de conectividad de Siemens, en donde por un lado, el constructivismo sociocultural apoya la noción de que el conocimiento se genera a partir de la relación los saberes previos que tiene el estudiante, en este caso tutorado, y su relación con el contexto que rodea al sujeto, en donde se otorga un peso relevante al ambiente en el cual se desarrolla y la relación del mismo con la creación de nuevos conocimientos a partir de los aportes de las personas que están inmersas en su proceso de formación.

Por su parte, la teoría de conectividad propuesta por Siemens (2006), está fundamentada en la premisa de que las conexiones entre individuos por medios tecnológicos, tienen como consecuencia la construcción de nuevos conocimientos, los cuales se generan a partir de la interacción con otras inteligencias o saberes que poseen otros individuos, los cuales son retomados, apropiados, analizados y reestructurados a partir de redes de conexión.

2.1 Modelo teórico

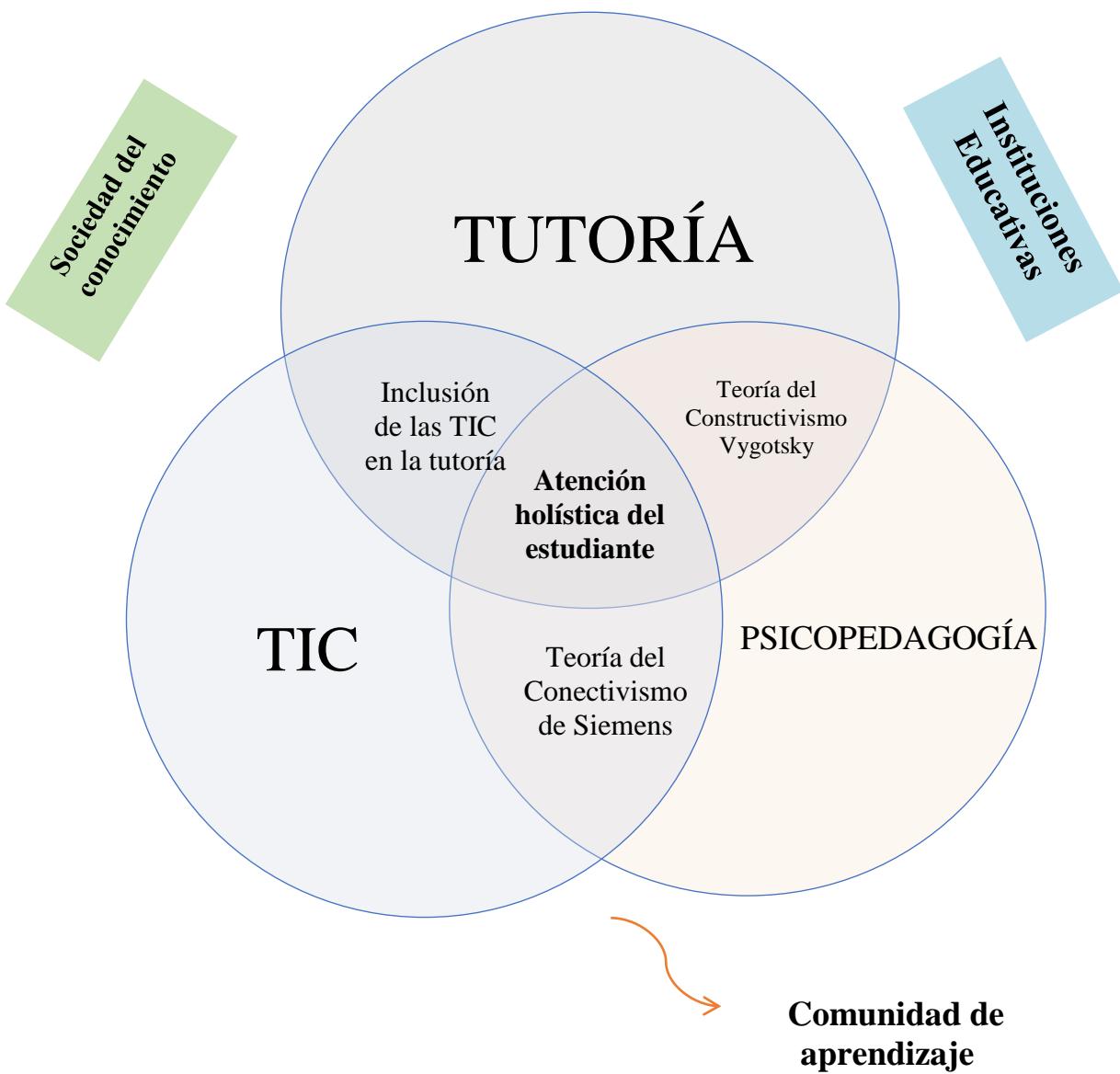


Figura 1. Relación que guardan la tutoría, la psicopedagogía y el uso de las TIC en la formación integral de los estudiantes.

En la figura 1 es posible observar la relación que se establece, dentro de esta investigación, entre la teoría del constructivismo sociocultural de Vygotsky y la tutoría con atención psicopedagógica, dicha teoría resalta la importancia de la formación de los estudiantes desde una perspectiva integral que contemple el contexto social real del tutorado

y del tutor, que permita dirigir acciones que contemplen el bagaje social y su repercusión en el logro de metas académicas.

Por otra parte, en la misma figura 2, se observa la relación que guarda el conectivismo de Siemens y Downes, con la tutoría psicopedagógica y el uso de las TIC, en donde se establece, el uso de la tecnología como medio para mejorar el aprendizaje a partir de la construcción de conocimientos, por medio de redes colaborativas, en este caso, la interacción entre tutor y tutorado a partir del uso de las TIC en un contexto *b-learning*, en donde se resalte el uso de recursos, materiales y herramientas virtuales de uso complementario en la tutoría psicopedagógica presencial, que fomente la atención integral de los estudiantes.

Es oportuno señalar que ambas teorías son complementarias en el contexto actual, esto es en el ámbito de la llamada sociedad del conocimiento, misma que viene acompañada de un desarrollo tecnológico exponencial que ha impactado en todos los órdenes de nuestras vidas, por lo que es entendible que sea un referente para pensar también en las políticas de innovación educativa que hoy impulsan las instituciones educativas en todos sus niveles.

Sin embargo, para encaminar esfuerzos en el desarrollo y fortalecimiento de sociedades del conocimiento, es importante generar acciones que permitan reducir la brecha cognitiva se ve acompañada de desigualdad, exclusión y lucha social, que limitan de forma significativa el desarrollo de sociedades de conocimiento efectivas; puesto que estas se nutren de su diversidad y capacidades, hechos que las vuelven funcionales dentro de su contexto. Por lo tanto, las sociedades del conocimiento deben basarse en la capacidad de las personas de identificar lo que quieren, y el camino por el cual desean dirigir sus vidas, garantizando el conocimiento a partir del acceso efectivo a la información y de la creación de medios eficientes para la distribución de contenidos de necesidad real para la sociedad, que se desarrollen en contextos de igualdad y fomenten capacidades de empoderamiento y crecimiento en las personas sobre el conocimiento.

Cabello & Ortiz (2013) refieren que la gestión pública del desarrollo se ha convertido para el sector gubernamental, en un hecho de importancia, lo que impacta a países desarrollados como aquellos que están en proceso de desarrollo. Todas las sociedades, pero aún más, aquellas que están en proceso de desarrollo, están obligadas a formular e implementar políticas de desarrollo que sobrepongan sus problemas estructurales de pobreza y marcadas desigualdades sociales y regionales, las cuales promuevan el respeto a los derechos humanos, y que a su vez permitan disminuir la brecha con los países desarrollados y aseguren un desarrollo sostenido, equitativo y sustentable a largo plazo.

En una tesitura como esta, el conectivismo viene a contribuir el papel que juegan las TIC en la experiencia de aprendizaje a través de procesos en red sociocognitivos, en tanto que, desde el constructivismo, se alimentan y enriquecen las formas de comprensión para reconocer que la cognición situada, colaborativa y en interacción, genera condiciones de aprendizaje diferentes. A continuación, una exposición mayor de estas teorías.

2.2 Teorías que fundamentan la investigación

La tutoría psicopedagógica con apoyo de las TIC, permite generar un espacio de trabajo e interacción en pro de la construcción de conocimientos y herramientas por medio de espacios virtuales y recursos digitales, que a su vez, permiten dirigir esfuerzos a la solución de problemas específicos del estudiantado, que no necesariamente son de carácter académico; en el caso particular de esta investigación, a la resolución de conflictos de carácter personal que impacten de forma significativa en el cumplimiento de metas académicas del estudiantado.

La presente investigación retoma dos teorías psicoeducativas, que permiten fundamentar la importancia y aportaciones que pueda realizar la investigación a cada teoría.

2.2.1 Proceso evolutivo de las teorías de aprendizaje

El proceso de enseñanza-aprendizaje se ha visto influido por diferentes corrientes psicoeducativas, las cuales se han hecho presentes y han generado sus aportaciones al contexto educativo en determinados momentos de la evolución del ser humano y de la concepción del proceso de aprendizaje.

Entre las primeras teorías de aprendizaje y modelos educativos se encuentra el conductismo, el cual adquiere un campo de acción en el siglo XX a manos de Watson, el cual es identificado como el creador del conductismo, quien se basa, a su vez, en los trabajos de Pávlov sobre el condicionamiento; la teoría del conductismo se fundamenta en la obtención de datos empíricos, los cuales permiten dar fe de los avances en la adquisición o erradicación de conductas, las cuales se traducen en aprendizajes.

Para Watson y demás conductistas, las actividades de los organismos eran respuestas a estímulos ambientales, que se manifestaban a través de funciones fisiológicas, las cuales podían modificarse a partir de estímulos positivos o negativos, por ejemplo, Skinner con el condicionamiento operante a partir del reforzamiento, y posteriormente Thorndike, quien establece que el aprendizaje se produce cuando existe una relación entre Estímulo – Respuesta (E-R) temporal: siempre que se produce el estímulo es seguido por la misma respuesta, lo que indica, según él, que existe una conexión o vínculo entre ambos por vías neuro-locomotoras; dicha postura se traduce en que, las funciones fisiológicas son las responsables de las respuestas a estímulos determinados, por lo que la mente no intervienen en el proceso de aprendizaje, puesto que si las conductas resultan gratificantes y fructíferas para quien las ejecuta, se imprimen en el sistema nervioso: para Thorndike, esto es el aprendizaje, sin embargo, esta teoría de aprendizaje pierde fuerza, debido al poco éxito obtenido a largo plazo, ya que, cuando se erradica el estímulo, lo aprendizaje de va extinguendo poco a poco (Bellak & Small, 2012).

Para la década de los 70, el cognitivismo obtiene avances en su teoría, sin embargo, no es hasta mediados del siglo XX que la teoría se inserta en América, en específico en Estados Unidos. Ausubel retoma algunas ideas de Thorndike y establece la postura del aprendizaje significativo, y lo establece como el opuesto al aprendizaje mecánico o

repetitivo, memorístico que establecen los conductistas (Fonseca y Bencomo, 2011). La teoría del cognitivismo reconoce que el aprendizaje es un fenómeno mental, central, que se produce mediante la comprensión, la reflexión, el pensamiento y el discernimiento. Es decir, el razonamiento.

Jean Piaget genera una postura sobre el aprendizaje a partir de la asimilación y acomodación de los nuevos aprendizajes en la estructura cognitiva del ser humano, lo cual se traduce en el crecimiento de la inteligencia. En esta concepción, el docente, antes de iniciar el proceso instruccional, explora si el estudiante posee los conocimientos necesarios y básicos para la comprensión del nuevo contenido o procedimiento, situación que adquiere un sentido vertical y de desarrollo ordenado. Empero este proceso se centra en lo que decide el docente, lo que origina el cambio de enfoque de lo cognitivo a lo constructivista. Aquí surge el problema epistemológico que va a representar una diferencia central entre el cognitivismo construcciónista que se presenta, con el constructivismo reconstrucciónista: en el primero, el estudiante debe aprender la realidad tal cual como la presenta el docente; en el segundo el aprendiz construye su propia, individual y subjetiva visión de la realidad (Fonseca y Bencomo, 2011).

Dentro del modelo cognitivista, el estudiante participa en el proceso de aprendizaje, lo cual lo coloca en un papel activo; sin embargo, lo que realiza es el procesamiento e incorporación de la información aportada por el docente; es decir, redundando, construye en su mente la realidad que le presenta el docente, no imprime su subjetividad y apropiación del aprendizaje en su contexto específico, situación que solo permite al estudiante desarrollar habilidades de pensamiento básicas.

Otra postura educativa, es la que otorga la *Nueva Escuela*, la cual se enfrenta a la escuela tradicional, teniendo como uno de sus principales promotores a Adolphe Ferriere, la cual surge en oposición a una pedagogía tradicional, la cual está basada en el formalismo y la memorización, en el acto de dictar y la competencia, en el autoritarismo y la disciplina, esta nueva educación reivindica la significación, el valor y la dignidad de la niñez, se centra en los intereses espontáneos y genuinos del niño y aspira a fortalecer su actividad, libertad y autonomía (Palacios, 1978).

Esta postura educativa se sustenta en la creencia de que “la escuela debe ser activa, y la educación basada en el individualismo del estudiante y en sus intereses” (Ferriere, 1929).

Ferriere (1927) rescata la visión de los educadores en relación a que “Para ellos significa la necesidad de hacer penetrar en la escuela, la actividad real, rica, variada y espontánea del niño” (p. 7). Se pretende que éste aprenda mediante el razonamiento y logre desarrollar su creatividad, de igual forma se apoya en una serie de principios que actualmente tienen vigencia como base de la teoría constructivista reconstrucionista.

Filho (1964), menciona en relación a la expresión *escuela nueva*:

...No se refiere a un solo tipo de escuela o sistema didáctico determinado, sino a todo un conjunto de principios tendientes a rever las formas tradicionales de la enseñanza. Esos principios derivaron generalmente de una nueva comprensión de las necesidades de la infancia, inspirada en las conclusiones de los estudios que la biología y la psicología iniciaban entonces. Pero luego se ampliaron, relacionándose con otros, muy numerosos, relativos a las funciones de la escuela frente a las nuevas exigencias de la vida social (p. 4).

La postura de la *Escuela Nueva* se nutrió del significado de *aprender haciendo* de los planteamientos de la corriente filosófica del norteamericano John Dewey (1859-1952), quien, en una de sus obras, con base en la concepción de la educación como una constante reorganización o reconstrucción de la experiencia, destacaba, entre otros aspectos, la importancia del interés como fuerza impulsora en la educación, el valor de esta en una sociedad democrática, y sostenida (Dewey, 1995) que:

La infancia, la juventud y la vida adulta se hallan todas en el mismo nivel educativo, en el sentido de que lo que realmente se aprende en todos y cada uno de los estadios de la experiencia constituye el valor de esa experiencia, y en el sentido de que la función principal de la vida en cada punto es hacer que

el vivir así contribuya a un enriquecimiento de su propio sentido perceptible (p. 73-74).

A continuación, se presentan algunos de estos principios:

- Respeto a las necesidades e intereses del niño;
- El niño es el centro de toda la actividad educativa (paidocentrismo);
- Educación en libertad y para la libertad;
- Desarrollo del espíritu crítico y la cooperación.
- Dentro de sus características básicas destacan:
- Preponderancia de la actividad (metodología activa: estudiante activo haciendo cosas);
- Individualidad más colectividad;
- Vitalidad.
- Libertad (Fonseca & Bencomo, 2011, p. 87).

Con el fin de retroalimentar este esbozo histórico por las teorías psicoeducativas, en la tabla 1 es posible identificar los principales ejes en los cuales han evolucionado, iniciando por el conductismo, cognitivismo, constructivismo y concluyendo con una nueva postura teórica, el conectivismo, el cual aún se encuentra en debate en relación a contemplarla como teoría educativa.

Tabla 1

Estudio comparativo de los principales ejes evolutivos de las teorías de aprendizaje y sus propiedades.

| Propiedad | Conductismo | Cognitivismo | Constructivismo | Conectivismo |
|----------------------------------|---|--|--|--|
| ¿Cómo se produce el aprendizaje? | Caja negra. Enfoque principal en el comportamiento observable. | Estructurado, computacional. | Social, significado creado por cada estudiante (personal). | Distribuido dentro de una red, social, mejorado tecnológicamente, reconociendo e interpretando patrones. |
| Factores que influyen | naturaleza de recompensa, castigo, estímulo. | Esquema existente, experiencias anteriores. | Compromiso, participación, sociales, culturales. | Diversidad de la red, la fuerza de los vínculos. |
| Rol de la memoria | La memoria es el resultado de repetidas experiencias, donde la recompensa y el castigo son influyentes. | Codificación, almacenamiento, recuperación. | Conocimiento previo remezclado al contexto actual. | Patrones de adaptación, representativos del estado actual que existe en las redes. |
| ¿Cómo ocurre la transferencia? | Estímulo, respuesta. | Duplicación de las construcciones de conocimiento del "conocedor". | Socialización. | Conectando a (agregando) redes. |
| Otra forma de conocerlo | Aprendizaje basado en tareas. | Razonamiento, objetivos claros, la resolución de problemas. | Social, vago ("mal definido"). | Aprendizaje complejo, diversas fuentes de conocimiento. |

Nota. Recuperado de: George Siemens. *Learning and Knowing in Networks: Changing Roles for Educators and Designer*. Traducido por Arreguin. E.

Esta antesala permite concebir la postura de Vygotsky, quien a principios del siglo XX desarrolla su teoría denominada constructivismo social, teoría que se retoma como fundamento de la presente investigación, a partir de la cual, se resalta la importancia del trabajo conjunto que se realiza a partir de la interacción entre el tutor y el tutorado o grupo tutorado, en donde se busque la formación integral del estudiante, para lo que es necesario contemplar las diversas dimensiones que lo conforman, así como la carga de principios y valores que son parte del individuo, que permita de igual forma, atender problemáticas en un nivel básico de atención psicopedagógica por parte del tutor, utilizando para dicho fin,

recursos y herramientas digitales, que respalden el trabajo que se realiza en el contexto de la tutoría presencial; hecho que permite avanzar a la teoría del Conectivismo, propuesta por George Siemens (2004), en donde “La inclusión de la tecnología y la identificación de conexiones como actividades de aprendizaje, empieza a mover a las teorías de aprendizaje hacia la edad digital. Ya no es posible experimentar y adquirir personalmente el aprendizaje que necesitamos para actuar” (p. 5).

De la misma tesis de Siemens (2004), se rescata que “El aprendizaje ocurre ahora en una variedad de formas, a través de comunidades de práctica, redes personales, y a través de la realización de tareas laborales” (p. 2), de igual forma, dice que

El punto de partida del conectivismo es el individuo. El conocimiento personal se compone de una red, la cual alimenta a organizaciones e instituciones, las que a su vez retroalimentan a la red, proveyendo nuevo aprendizaje para los individuos. Este ciclo de desarrollo del conocimiento - personal a la red, de la red a la institución. les permite a los aprendices estar actualizados en su área mediante las conexiones que han formado (p. 8).

De ahí la importancia que fungen las redes de conexión desde lo virtual, para el desarrollo de nuevos conocimientos, a partir del intercambio de información y el desarrollo de habilidades digitales.

Por lo que parte del compromiso del investigador, radica en capacitar de forma presencial y virtual a los tutores sujetos de estudio en término de desarrollo de habilidades digitales para el uso de la plataforma educativa *Moodle*, así como para el diseño de recursos digitales, tales como videos, infografías, mapas mentales y conceptuales, cuadros sinópticos, a partir del uso de software libre, así como la selección y utilización de imágenes de forma efectiva, además de la curación de contenidos para identificar y discriminar información en la red.

De igual forma, el compromiso de la investigación está dirigida a los estudiantes tutorados, en donde se pretende, de igual forma, desarrollar habilidades digitales a partir del apoyo de los tutores en relación al uso de las TIC en el contexto educativo <en específico,

en el contexto de la tutoría> así como a partir del uso de recursos virtuales, tales como videos tutoriales, con el fin de fomentar el uso de la tecnología como apoyo al trabajo presencial de la tutoría encaminada a la atención psicopedagógica de los estudiantes, que fomente la formación integral de los mismos.

2.2.2 Teoría del constructivismo sociocultural

Dicha teoría resulta revolucionaria, pues contiene elementos que conforman la idea reconstrucciónista, ya que fomenta la incorporación del saber cultural que rodea al estudiante quien lo apropiá mediante el uso del lenguaje y la interacción con compañeros, docentes, objetos y otras personas, lo que constituye el componente intersubjetivo e interpsíquico; a través del proceso perceptivo del estudiante, este crea en su mente una propia versión de lo que percibe, lo que representa el componente intrapsíquico del aprendizaje. Esa nueva versión de la realidad la incorpora a su estructura cognitiva (Fonseca & Bencomo, 2011), por lo que se apropiá de los conocimientos para generar nuevos conocimientos propios.

La teoría del constructivismo social está fundamentada en la construcción del aprendizaje de forma significativa a partir de la relación del nuevo conocimiento con el medio ambiente que rodea al sujeto. Vygotsky establece que todo el aprendizaje nuevo es antecedido por la experiencia previa del sujeto con su medio social (Carrera & Mazzarella, 2001), en el cual intervienen factores tales como la carga de principios y jerarquización de valores que establece el núcleo familiar de la persona, la forma como se relaciona con sus semejantes, los conocimientos previos adquiridos a partir de la experiencia, entre otros, por lo que permite vislumbrar que el aprendizaje y la relación de individuo con su medio están interrelacionadas desde los inicios de vida del sujeto.

Carrera y Mazzarella (2001), refieren la teoría de Vygotsky, rescatando dos niveles evolutivos en el proceso de aprendizaje el individuo:

El nivel evolutivo real, que comprende el nivel de desarrollo de las funciones mentales de un niño, supone aquellas actividades que los niños pueden realizar por sí solos y que son indicativas de sus capacidades mentales. Por otro lado, si se le ofrece ayuda o se le muestra cómo resolver un problema y

lo soluciona, es decir, si el niño no logra una solución independientemente del problema, sino que llega a ella con la ayuda de otros constituye su nivel de desarrollo potencial. Lo que los niños pueden hacer con ayuda de “otros”, en cierto sentido, es más indicativo de su desarrollo mental que lo que pueden hacer por sí solos (p. 43).

Por lo que se rescata, que cada sujeto cuenta con la capacidad independiente de realizar actividades y resolver problemas de acuerdo a sus capacidades intelectuales, y de la misma forma, tiene la capacidad de construir nuevos aprendizajes a partir del conocimiento que ha generado de manera independiente, con la ayuda de *otro*, y esta relación se vuelve significativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje, en el nivel de capacidad que tiene el sujeto de aceptar el apoyo y relacionarlo con sus saberes para construir algo nuevo.

De esta noción se fundamenta el concepto de zona de desarrollo próximo, establecida por Vygotsky, el cual “No es otra cosa que la distancia entre el nivel real de desarrollo, determinado por la capacidad de resolver independientemente un problema, y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz.” (Vygotsky, 1979). La capacidad de aprendizaje del sujeto se da en dos oportunidades, en la primera a partir de lo que aprende en el medio, de lo que observa en el otro y posterior, en el momento en que el sujeto se apropiá del aprendizaje y lo interioriza, lo hace propio, por lo que Vygotsky establece que el aprendizaje involucra diferentes procesos mentales en el individuo, que se desarrollan a partir del contacto con el otro por medio del lenguaje, del discurso.

El uso de esta teoría dentro de los espacios de aprendizaje se establece en principios por Parica, Bruno, y Abancin (2005) los cuales se mencionan a continuación:

1. El aprendizaje y el desarrollo son una actividad social y colaborativa que no puede ser "enseñada" a nadie. Depende del estudiante construir su propia comprensión en su propia mente.

2. La Zona de Desarrollo Próximo puede ser usada para diseñar situaciones apropiadas durante las cuales el estudiante podrá ser provisto del apoyo apropiado para el aprendizaje óptimo.
3. El docente debe tomar en consideración que el aprendizaje tiene lugar en contextos significativos, preferiblemente el contexto en el cual el conocimiento va a ser aplicado (Párr. 44).

Por lo que se considera importante que, dentro del proceso de enseñanza aprendizaje fundamentado en la teoría constructivista, se consideren todos los factores que influyen en la construcción de nuevos conocimientos del sujeto, para que de esta forma, se vuelvan significativos y reales; situación que no se queda limitada en el trabajo dentro del aula, sino que con los avances tecnológicos, es posible aplicarla dentro de contextos de aprendizaje por medios virtuales, además de aplicarse en acompañamientos conocidos como tutorías.

Las aportaciones de Bruner están consideradas dentro de las teorías que integran el constructivismo, mismas que se rescatan para la presente investigación, en específico la metáfora del andamiaje, en donde el tutor será la base que ayude al tutorado a construir nuevos conocimientos; situación que genera cambio significativos en la concepción del docente-tutor, el cual se posiciona como *andamio* del aprendizaje, término acuñado por Bruner, en donde el estudiante es considerado como elemento activo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo que los cambios se generan en el proceso instruccional, permitiendo al estudiante generar procesos de comprensión que llevan a la adquisición de significados propios del nuevo aprendizaje

Gracias a las aportaciones realizadas por la teoría constructivista, se rescata que la tutoría debe ser un espacio que fomente la adquisición de herramientas de solución de problemas específicos a partir de los contextos significativos para el tutorado, en donde se promueva la interacción positiva entre tutor y tutorado, la cual promoverá el intercambio de recursos y generación de nuevos conocimientos dirigidos al apoyo del estudiante, por medio del uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Se espera que la investigación aporte a la teoría en relación a su contextualización en términos de la tutoría presencial con apoyo en las tecnologías de la información y comunicación, en donde se contemple el bagaje social del estudiante y su incidencia en la formación profesional, para garantizar la formación integral de los estudiantes, así como las contribuciones del uso de las TIC en el proceso de atención tutoría psicopedagógica, en donde el estudiantado estará respaldado por un tutor capacitado para brindar atención psicopedagógica de nivel básico, que sirva para atender en un primer momento las problemáticas del estudiante que afectan en su rol académico, y que sin embargo, atienden a situaciones de índole personal, por lo que no son atendidas en el contexto de formación académica.

2.2.3 Teoría del conectivismo

El conectivismo es una teoría que se le atribuye a Siemens en el año 2004, la cual refiere a la aplicación de los principios de redes para definir tanto la construcción del conocimiento, como el proceso de aprendizaje, en esta teoría, el conocimiento es definido como un patrón particular de relaciones y el aprendizaje es definido como la creación de nuevas conexiones y patrones, así como la habilidad de interactuar alrededor de las redes ya existentes. Siemens (2006) refiere que “la red y la ecología deben ser dinámicas y capaces de evolucionar, adaptarse y responder a cambios externos. El nivel de la praxis asegura que la red de aprendizaje personal es relevante y actual” (p. 47).

Bajo esta postura teórica, el aprendizaje puede residir fuera del individuo, al interior de una organización o una base de datos, y está enfocado en conectar varios conjuntos de información especializada de un tema en específico. Las conexiones que permiten que cada persona aprenda más tienen mayor importancia que el estado actual de conocimiento de esa persona (Siemens, 2004).

El conectivismo es orientado por la comprensión e interiorización, de que las decisiones están basadas en principios que cambian de forma constante, debido a la capacidad que se tiene en la actualidad de adquirir nueva información; de igual forma, la habilidad que desarrolla cada individuo en relación a realizar distinciones entre la información importante y no importante resulta vital. En ese mismo tenor, resulta crítica la

habilidad de identificar cuándo una nueva información altera un entorno basado en las decisiones tomadas con antelación (Siemens, 2004).

Principios del conectivismo:

- El aprendizaje y el conocimiento dependen de la diversidad de opiniones.
- El aprendizaje es un proceso de conectar nodos o fuentes de información especializados.
- El aprendizaje puede residir en dispositivos no humanos.
- La capacidad de saber más es más crítica que aquello que se sabe en un momento dado.
- La alimentación y mantenimiento de las conexiones es necesaria para facilitar el aprendizaje continuo.
- La habilidad de ver conexiones entre áreas, ideas y conceptos es una habilidad clave.
- La actualización (conocimiento preciso y actual) es la intención de todas las actividades conectivistas de aprendizaje.
- La toma de decisiones es, en sí misma, un proceso de aprendizaje. El acto de escoger qué aprender y el significado de la información que se recibe, es visto a través del lente de una realidad cambiante. Una decisión correcta hoy, puede estar equivocada mañana debido a alteraciones en el entorno informativo que afecta la decisión (Siemens, 2004, p. 6).

En todo caso, el punto de partida del conectivismo es el individuo, en donde el conocimiento personal se compone de una red que nutre a organizaciones e instituciones, mismas que retroalimentan a la red, generando nuevo aprendizaje para los individuos. En este ciclo de desarrollo del conocimiento que se describe: personal a la red, de la red a la institución, permite a los aprendices estar actualizados en su área gracias a las conexiones que han formado con otros nodos especializados en su área (Siemens, 2004).

Como bien se ha referido, el conectivismo contempla la inclusión de tecnología como parte de la distribución del conocimiento, y establece el principio de construir nuevos conocimientos a partir de las redes que se establecen en la relación con las TIC. De igual forma establece que el conocimiento se genera en las conexiones que se forman con personas o al momento de buscar información en bases de datos. Por otra parte, sugiere que la tecnología desempeña un papel central en la distribución de la identidad, la cognición y, por ende, el conocimiento. Por tal razón, la tecnología juega un papel importante dentro del trabajo cognitivo en la creación y visualización de patrones, permite incrementar habilidades cognitivas y mantener información en una forma de rápido acceso (Said, 2014)

Este enfoque educativo, reconoce el carácter fluido del conocimiento y de las conexiones basadas en contexto, al igual que Vygotsky. Es el contexto un factor importante en la construcción de nuevos conocimientos, pues aporta tanto a un espacio de conocimientos conexión-intercambio como lo hacen las partes implicadas en el intercambio. Said (2014) refiere que “la centralidad interconectada del conectivismo permite una ampliación de la abundancia y la diversidad” (párr. 26).

El conectivismo presenta un modelo de aprendizaje que reconoce los movimientos tectónicos en una sociedad en donde el aprendizaje ha dejado de ser una actividad interna e individual. La forma en la cual trabajan y funcionan las personas se altera cuando se usan nuevas herramientas. El área de la educación ha sido lenta para reconocer el impacto de nuevas herramientas de aprendizaje y los cambios ambientales, en la concepción misma de lo que significa aprender, por lo que el conectivismo provee una mirada a las habilidades de aprendizaje y las tareas necesarias para que los aprendices florezcan en una era digital, de ahí que puede establecerse que la forma en que viaja la información es más importante que su contenido y que la habilidad para aprender lo que se requiere para mañana es más importante que lo que se sabe hoy.

Un verdadero reto para cualquier teoría de aprendizaje es activar el conocimiento adquirido en el sitio de aplicación. Sin embargo, cuando el conocimiento se necesita, pero no es conocido, la habilidad de conectarse con fuentes que corresponden a lo que se requiere es una habilidad vital. A medida

que el conocimiento crece y evoluciona, el acceso a lo que se necesita es más importante que lo que el aprendiz posee actualmente (Siemens, 2004).

2.2.3.2 Ecología del conocimiento

Este término surge de la postura educativa del conectivismo, en donde se establecen algunas premisas claves, las cuales han sido resumidas de forma puntual por Y. Malhotra, citada por Siemens (2006):

- La ecología del conocimiento se centra principalmente en las redes sociales de las personas, en contraste con el énfasis excesivamente tecnológico de los sistemas tradicionales de gestión de conocimiento en computadoras y redes de tecnología de la información.
- La ecología del conocimiento centrado en las personas no sólo implica la comprensión de los intercambios de conocimientos y de las relaciones basadas en dichos intercambios. Implica también la comprensión de cómo este conocimiento influye en la acción o potencial para la acción basada en dichos intercambios.
- Así como la ecología natural prospera sobre la base de la diversidad de especies, la ecología del conocimiento se nutre de la diversidad de conocimientos. Tal diversidad se basa en la competencia cooperativa: colaborar con nodos de conocimiento diferentes, así como competir con alguien en función de sus características diferenciadoras.
- En un entorno de ecología del conocimiento afectado por el cambio repentino y generalizado, el modo de supervivencia es la adaptación (o, más exactamente, la anticipación a la sorpresa) en lugar de la optimización.
- La ecología del conocimiento está formada por nodos de conocimientos y el intercambio de conocimientos y de los flujos de ese conocimiento. En la ecología del conocimiento, la base para la cooperación y la supervivencia es la diferenciación y la similitud entre los nodos de conocimiento. Los nodos

de conocimientos altamente diferenciados pueden colaborar para llevar a cabo acciones específicas y pueden disolverse después (p. 10)

Bajo este tenor, la ecología del conocimiento está compuesta por nodos, así como por el intercambio y el flujo del conocimiento. Los nodos de conocimientos altamente diferenciados pueden colaborar para llevar a cabo acciones específicas y pueden disolverse después. Para Siemens las ecologías son entornos de conocimiento compartido, fomentando las conexiones y fuentes de conocimiento, dando lugar a la circulación de éste. Son libres, inarticuladas, dinámicas, adaptables, confusas y caóticas. Por eso habla de un organismo vivo (Siemens, 2006).

Siemens (2010) hace referencia a la libertad de elección que tiene cada persona, en este caso estudiante-tutorado y tutor, para utilizar diferentes sistemas y herramientas que satisfagan sus propias necesidades de formación, y que se elijan por su facilidad de uso. Por esto, el entorno de cada persona es dinámico, y adaptable al uso de cada uno, en donde no importa la herramienta en sí misma, sino los conectores o conductos que se realicen a partir de ella. Esto permite la posibilidad de hacer conexiones entre los agentes de la tutoría y los artefactos a través de diversos medios y formas. La elección personal al hacer conexiones es de suma importancia para mantener la motivación de interacción e intercambio de información en el contexto de la tutoría. Por lo que se espera que la investigación aporte a la teoría en relación a la atención de tutorados por parte de un tutor en un contexto *b-learning*, que sirva como recurso para mejorar la interacción entre ambos agentes y a su vez, permita la construcción de conocimientos a partir del intercambio efectivo de información que esté direccionada a atender en un nivel básico de atención psicopedagógica, problemáticas reales de los estudiantes, mismas que se detectarán a partir de un instrumento realizado por el investigador, para dicho fin.

De igual forma, se espera que la capacitación de tutores y tutorados, abone al conectivismo, en términos de resaltar el uso de las TIC como recursos que permitan romper limitantes de tiempo, así como mejorar los espacios de atención, apoyo e intercambio de información para la construcción de nuevos saberes en el área de tutoría y en el área personal de cada tutorado.

2.3 Modelo de Tutoría Integral

Para contextualizar al lector desde la postura desde la cual se abarca el modelo de tutoría psicopedagógica *b-learning*, se retoma de inicio al modelo de tutoría integral, el cual atiende a las dimensiones: académica, profesional y personal del estudiante de forma integral. Es posiblemente el modelo más completo puesto que impulsa el desarrollo integral del estudiante, en sus facetas: intelectual, afectiva y profesional, este modelo contempla una complejidad de roles a desempeñar por el profesor exigen una amplia formación a la vez que plantea la necesidad de contar con una red de servicios de apoyo. Asimismo, un profesor no puede desplegar su función tutorial sino a un número muy reducido de alumnos. El tutor dedicará tiempo a preparar las tareas de orientación/asesoramiento de los estudiantes, el cual abarca las diferentes facetas de la vida de los mismos.

Los objetivos de la acción tutorial del modelo integral son la información, formación y orientación de forma personalizada del estudiante.

Arbizu, Lobato y del Castillo (2005), establecen que, a partir del modelo de educación basado en competencias, se deben considerar las competencias que se desean en el estudiante, por lo que dividen la intervención del modelo de tutoría integral en diversas dimensiones, entre las que refieren son la *Dimensión cognitiva*, que es aquella que establece la “capacidad de aprender, aprender a rentabilizar los aprendizajes. Capacidad para enfrentarse a situaciones problemáticas, a su resolución y a la adecuada toma de decisiones” (p. 10).

Para lograr el desarrollo de dicha dimensión Arbizu, et al. (2005) refieren que es importante considerar ciertas características en los estudiantes, por ejemplo:

- Tener conocimiento de la información académica necesaria
- Adaptación e integración a la vida universitaria
- Conocimiento y control de su propio desarrollo académico-profesional
- Conocimiento de los aspectos profesionales y del mundo laboral al que quiere acceder

- Adecuado desarrollo de su itinerario académico y profesional (toma de decisiones)
- Saber desarrollar su currículum
- Gestionar sus procesos de aprendizaje (autorregulación)
- Conseguir un adecuado rendimiento de sus estudios (p. 10)

Otra dimensión a la que refieren Arbizu, et al. (2005) es la *Dimensión Afectivo-emocional*, que es aquella que se refiere al “dominio de las habilidades sociales, de su propio autoconocimiento, desarrollo de una adecuada autoestima” (p. 10), en donde se contemplan características del estudiante como:

- Aceptación de lo que es y quiere llegar a ser
- Capacidad de resolver conflictos. Propios y saber interpretar y aceptar los ajenos (p. 10)

En la *Dimensión social* también referida por Arbizu, et al. (2005), mencionan que involucra situaciones como:

Conseguir integrarse en el mundo universitario, integrándose en su grupo clase, participar en actividades de clase o del propio ambiente universitario. Que vaya decidiendo el lugar social que espera ocupar, que sea capaz de analizar su estilo de vida actual y aquel que quiere seguir, aprender a seleccionar a aquellas personas con las que quiere compartir experiencias, modos de ver la vida, etc. (p. 11).

En donde se contemplan características de los estudiantes tales como:

- Desarrollo de las habilidades sociales necesarias para la convivencia social y el desarrollo personal y profesional
- Capacidad de trabajo en equipo (Arbiuz, et al., 2005, p. 11)

Sobre la *Dimensión profesional*, Arbizu, et al (2005) mencionan que se debe contemplar que el estudiante “sea capaz de tomar conciencia de su propio itinerario

curricular, en ir construyendo las bases para su proyecto profesional. Se podría resumir en que debe facilitar el desarrollo integral de los estudiantes en sus primeros años en la universidad (p. 11).

Es necesario resaltar que para garantizar la efectividad de modelo EBC y hablar en de formación integral, es importante retomar la totalidad de las dimensiones que conforman al estudiante, ya que dentro del modelo educativo *tradicional* <aquel que antecede al modelo EBC>, solo contemplaba la dimensión cognitiva y profesional de los estudiantes.

Para trabajar con estas dimensiones y hablar en términos de formación integral, se importante retomar la función que desempeña el tutor bajo el modelo EBC, en donde su rol debe contemplar las siguientes características:

- Analizar, junto con el propio alumno, sus competencias y rendimiento académico del alumno con el objeto de orientar adecuadamente hacia un proyecto de formación.
- Facilitar información académica al alumno y hacer un seguimiento y supervisión de sus procesos de aprendizaje
- Orientar al alumno en la construcción y gestión de su propio aprendizaje
- Desarrollar tareas de información y orientación sobre aspectos académicos, profesionales y del mundo laboral
- Orientar al alumno en su itinerario profesional
- Estimular la formación continua y ocupacional del alumno
- Atender y escuchar a los alumnos que tienen alguna problemática personal que afecte a su rendimiento académico
- Dirigir y asesorar al alumno hacia los servicios especializados existentes
- (servicio de orientación, servicios psicopedagógicos, bolsas de trabajo...)
- Atender de modo personal al alumno que solicita ayuda

- Potenciar en el alumno su propio conocimiento, su autoestima, el desarrollo de habilidades sociales
- Educar al alumno en valores (p.11).

2.3.1 Estrategia de implementación del modelo de tutoría integral

El proceso necesario que debe seguirse con el fin de implementar el modelo de tutoría integral, debe contemplar diversos modelos, que van desde la selección de tutores, la capacitación de los mismo, así como la evaluación y realización de mejoras del modelo, situación que retoman Arbizu, et al., (2005) en donde expresan que en relación a la selección de tutores, es importante que la IE que pretenda implementar el modelo, debe realizar una convocatoria con el fin de motivar a los docentes a participar de forma voluntaria, sin embargo es importante contempla que el docente que decida participar debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Compromiso de dedicación
- Aceptación del plan de formación, así como el de evaluación
- Aceptación de la figura de tutor-coordinador
- Llevar a cabo cuantas actividades se hayan planificado en torno al plan (p. 13).

En cuanto a la capacitación o formación de los nuevos tutores, es necesario considerar la formación inicial previa con la que cuenta el docente al comienzo del curso, así como garantizar el seguimiento de forma mensual a partir de una sesión que puede desarrollarse de forma presenciales o en línea, dicha capacitación debe ser monitoreada por un área desarrollada para tal función, a la cual Arbizu, et al., (2005) denominaron Servicio de Apoyo Tutorial (SAT).

En lo referente a la Evaluación y mejora del plan de tutoría, es necesario generar indicadores de adecuado desarrollo del modelo, los cuales pueden resumirse en el desarrollo gradual de los objetivos del modelo y en el cumplimiento de las funciones asignadas a los tutores. Dicha evaluación puede realizarse a partir de diversas fuentes, sin embargo, estos personajes deben estar relacionados directamente con la tutoría, por ejemplo, puede

realizarse una evaluación por parte de los estudiantes, quieren valorarán la propia actuación de sus tutores, así como la contribución a su desarrollo personal académico y profesional. De igual forma, la evaluación la pueden realizar los propios tutores y serán ellos los que valorarán diversos aspectos del plan, tales como la adecuación de la formación, recursos de apoyo, tiempos de trabajo, por mencionar algunos, así como su propia actuación a partir de la autoevaluación (Arbizu, et al., 2005).

De la institución dependerá valorar su implicación en el plan,

Las consecuencias del mismo e indicará su percepción. Teniendo en cuenta las valoraciones de las diferentes fuentes, la comisión responsable del plan deberá realizar una valoración final que llevará a una toma de decisiones en cuanto a la continuidad de los tutores, modificaciones del plan, etc. (Arbizu, et al., 2005, p. 13).

2.4 Construcción conceptual

Dentro del texto *Diseño de proyectos de investigación en ciencias sociales y humanidades*, Edel (2009), hace referencia a la definición de términos dentro de una investigación, como la presentación de los conceptos más relevantes dentro de la investigación, los cuales deben estar claramente definidos en relación al sentido y contexto que se adopta dentro del estudio.

A lo largo de la investigación, se trabajarán diferentes términos relacionados con el tema, los cuales se trabajan dentro de este apartado de forma generan, ya que muchos de ellos se trabajarán de forma más específica en el desarrollo de la misma, empero, la definición que se trabaja en este apartado, va más allá de la que pueda encontrarse dentro de algún diccionario, puesto que las definiciones se consideran en el contexto de la investigación.

Algunos de los términos que se trabajan de forma constante son: tutoría y la función del tutor, psicopedagogía, tutoría psicopedagógica, gestión tutorial, instituciones educativas de nivel superior, ambientes virtuales de aprendizaje, tecnologías de información y comunicación y *b-learning*.

2.4.1Tutoría

La tutoría es definida por la Coordinación de Universidades Politécnicas (CUP, 2006) como:

Un proceso planificado, sistémico, sistemático, objetivo, racional y pertinente de acompañamiento y verificación en la formación de sus estudiantes desde su ingreso y hasta que egresa, que se concreta mediante la atención personalizada a un estudiante o grupo de ellos, por parte de profesores-tutores competentes y formados para esta función, y apoyándose conceptualmente en las teorías del aprendizaje más que en las de enseñanza, con el propósito de coadyuvar a la formación integral del estudiante y su interacción con la institución educativa, la comunidad de la institución y con el entorno (p. 100).

La tutoría individual, la cual es definida por Ariza y Balmes (2005) como el proceso,

En la cual el profesor tutor pretende conocer la situación de cada alumno, lo ayuda personalmente y lo orienta en la planificación y ejecución de sus tareas escolares. Uno de los puntos positivos de la tutoría individual es trabajar la autoestima de los estudiantes, facilitar que asuman sus responsabilidades y nuevos retos con entusiasmo y permitir que demuestren sus emociones (p. 34).

En dicha definición, se rescata la consideración de factores de carácter personal en el estudiante, tales como autoestima y manejo de emociones que, en ambos casos, son abordados dentro en campo de estudio de la psicopedagogía.

2.4.2 Función del tutor

La delimitación de la función del tutor es vital dentro de la tutoría, pues permite establecer la dinámica de trabajo a emplear durante el proceso, la conceptualización de la función del tutor es retomada por la Secretaría de Educación Pública (2006) como el apoyo “a los alumnos en actitudes como las de crear en ellos la necesidad de capacitarse, de explorar aptitudes; de mejorar su aprendizaje y tomar conciencia, de manera responsable, de su futuro. La tarea del tutor consiste en estimular las capacidades y procesos de pensamiento, de toma de decisiones y de resolución de problemas” (p. 7). Por lo que el tutor, debe mantener un compromiso y apoyo constante con el tutorado, permitiendo así, encaminar los recursos personales del tutorado en el contexto de mejora personal.

Por su parte el tutorado, es el sujeto en el cual recae la importancia de la tutoría, sobre él se mueve el proceso en su totalidad; Adams (1993) define al tutorado como la persona en la cual se enfoca la tutoría, el cual debe ser responsable, ingenioso, con iniciativa y habilidades para desarrollar estrategias que le permitan dirigir esfuerzos al logro de su meta, el cual se apoya en el tutor, sin embargo, no debe adoptar un rol pasivo en el proceso. Curtidor (2011), conceptualiza al tutorado como “el estudiante adscrito al sistema de tutorías, que recibe atención personalizada por un tutor, a través de un conjunto de actividades tutorado es capaz de escuchar al tutor aplicando su criterio a la información y comentarios de éste, tomar sus propias decisiones y aceptar las consecuencias de sus acciones” (p. 7).

2.4.3 Psicopedagogía

Por otra parte, es la psicopedagogía la ciencia que se encarga de analizar las formas de cómo las personas aprenden y se desarrollan en los diferentes contextos escolares, identificando las diferentes dificultades y problemas que encuentran cuando llevan a cabo nuevos aprendizajes, con el fin de apoyar a los estudiantes a la resolución de problemas. El proceso psicopedagógico a partir de la visión de Henao, Ramírez, y Ramírez (2006) es aquel que “apoya y acompaña en forma continua a las personas en los diversos momentos y aspectos de su existencia, con la finalidad de potenciar la prevención y el desarrollo humano a través de los diferentes momentos de la vida” (p. 3)

Dentro del proceso de tutoría con orientación psicopedagógica, se muestran latentes dos elementos humanos que resultan imprescindibles para llevarlo a cabo, por lo que, si alguno de estos elementos se muestra poco comprometido o interesado, el resultado del proceso será poco eficiente y efectivo. Tanto el tutor como el tutorado, como participantes activos en la tutoría, deben fomentar el compromiso mutuo y la comunicación constante.

2.4.4 Tutoría psicopedagógica

El tutor psicopedagógico resulta una guía imprescindible en el proceso de formación de los estudiantes universitarios, pues se espera que esté más cercano a ellos y así garantizar la formación integral personalizada de estos. Se esperaría que, por la naturaleza de sus funciones, cuente con formación en el área humanista, sin embargo, este rubro puede cubrirse a partir de la capacitación de los tutores (Pi, Miranda, González, Caballero, Crespo & Blanco, 2009).

Por otro lado, la tutoría psicopedagógica adapta las actividades a los estilos de aprendizaje de los estudiantes, apoyando de esta forma al logro de metas académicas, permitiendo resolver dificultades específicas, garantizando su formación integral.

De igual forma, se espera que a partir de un eficiente proceso de selección de tutores en donde se contemplen las características que exige el modelo, aunado a la capacitación en el área psicopedagógica se traduzca en tutores competentes y por tanto profesionales integrales preocupados por la formación de sus aprendices tutorados (Pi, Miranda, González, Caballero, Crespo & Blanco, 2009).

En el contexto de esta investigación y a partir de la revisión teórica realizada, es posible definir a la tutoría psicopedagógica como el proceso de apoyo personalizado que existe entre tutor y tutorado, en donde se diseñan y ejecutan programa de intervención psicopedagógica dirigidas a empoderar al estudiante sobre la forma de dar solución puntual y eficaz a los conflictos que lo atañen y que repercuten en el logro de metas académicas.

2.4.5 Gestión tutorial

La gestión tutorial se entiende como la realización de actividades enfocadas a la obtención del beneficio de las tutorías, en donde se retoman a las personas que están inmersas en el proceso, así como los recursos necesarios para su aplicación, en conjunto con el plan estratégico que habrá de aplicarse.

Al hablar de la gestión tutorial es necesario considerar la inserción, de forma directa, del programa de tutoría dentro del currículo académico, el cual debe partir de un diseño curricular eficiente. El diseño curricular está definido por Aranda, J. y Salgado, E. (2005) como “un proceso que deben efectuar las instituciones de educación superior con cierta frecuencia a fin de ampliar o actualizar su oferta educativa. El resultado del diseño curricular es el documento donde se explicitan organización, operación y evaluación integral de la formación propuesta, esto el currículo” (Párr. 1). En este sentido, se retoma la necesidad de actualizar la oferta educativa, lo que permite a las IES ofrecer un servicio complementario a la formación profesional de los alumnos.

2.4.6 Instituciones educativas de nivel superior (IES)

El presente estudio está enfocado al trabajo con Instituciones Educativas de nivel Superior (IES), y se retoma de la Subsecretaría de Educación Superior (2014) la definición de la educación de tipo superior la cual, es el nivel educativo que se imparte después del bachillerato, el cual se conforma por tres niveles: el técnico superior (también conocido como profesional asociado), la licenciatura y el posgrado.

El técnico superior requiere estudios de bachillerato, forma profesionistas técnicamente capacitados para el trabajo en una disciplina específica, sus programas de estudio son de dos años y se tiene la posibilidad de estudiar posteriormente dos años más y lograr una licenciatura o ingeniería.

La licenciatura se imparte en instituciones tecnológicas, universitarias y de formación de maestros; es de carácter terminal y forma profesionistas en

las diversas áreas del conocimiento con programas de estudio de cuatro años o más.

El posgrado requiere la licenciatura y se divide en estudios de especialidad, maestría y doctorado; forma profesionistas con alto grado de especialización profesional, que se acreditan mediante un título o grado (Párr. 2).

2.4.7 Ambientes virtuales

Como se ha hecho evidente a lo largo del estudio, los ambientes virtuales son un recurso que resulta protagónico en el programa tutoría, por lo que se considera relevante compartir con el lector su conceptualización, para ello, se retoma la definición de la Universidad Autónoma Metropolitana que define los ambientes virtuales como “el conjunto de entornos de interacción, sincrónica y asincrónica, donde, con base en un programa curricular, se lleva a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje, a través de un sistema de administración de aprendizaje” (Párr. 1). En el contexto de la tutoría, los ambientes virtuales servirán a su vez, para gestionar espacios de comunicación e interacción, que faciliten el acceso a recursos digitales, así como herramientas virtuales que fomentar el trabajo efectivo y puntual de la tutoría.

Los espacios virtuales son entendidos como aquellos espacios ficticios, en donde diferentes personajes, en el caso específico de esta investigación se refiere al tutor y tutorado, pueden mantener contacto asincrónico y diálogos bidireccionales, de una forma semejante a como se haría en un espacio físico.

Al considerar la tutoría a través de espacios y ambientes virtuales, es necesario retomar la importancia del manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) las cuales se entienden como el conjunto de elementos y técnicas que se utilizan para la transmisión y tratamiento de información, sobre la cual se genera conocimiento. Algunos ejemplos que se pueden citar de las TIC son Internet, los teléfonos (fijos o móviles), la televisión, radio, entre muchos más.

La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha permitido hablar en términos de tutoría en la modalidad virtual, la cual pretende apoyar en la satisfacción de necesidades de los estudiantes. La aplicación de los programas de tutoría virtual resulta ser ventajoso en comparación con la tutoría presencial en el sentido de que implica una asesoría a distancia en la cual el tutor y el tutorado pueden interactuar desde lugares diferentes permitiendo a cada alumno organizar de manera independiente el tiempo y el espacio que dedica a la tutoría. Esta modalidad se apoya en tecnologías que permiten que las instituciones educativas compartan información y se mantengan en contacto casi inmediato y con cierta convivencia; es decir, permite una interacción casi simultánea a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (ANUIES, 2002), empero, muchas instituciones educativas de nivel superior, a pesar de contar con recursos tecnológicos para generar la tutoría virtual, no cuentan con la capacitación necesaria para desarrollar dicho fin, por lo que apuestan por una tutoría presencial y en algunos casos por la tutoría *b-learning*, sin tener conciencia de la aplicación de esta última, esto debido a la falta de conocimiento en el tema, sin embargo, hay evidencia de que los tutores utilizan recursos tecnológicos para interactuar e intercambiar información con sus tutorados (Badillo, Huerta y Romero, 2010; Aguilar, 2014; Jiménez, 2014).

2.4.8 Blended learning

Se denomina *blended learning* (*b-learning*) a la modalidad de aprendizaje que contempla la combinación las alternativas de interacción presenciales y no presenciales, es decir, que se trata de incorporar prácticas educativas presenciales y sincrónicas, tales como: docente, contenidos, textos, con las que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación y asíncronas o síncronas tales como: internet, dispositivos electrónicos, recursos y materiales digitales, dispositivos o artefactos tecnológicos que contribuyen a la generación de espacios en donde el estudiante desempeña un papel activo en función a la interacción que realiza con el docente, así como la elección de recursos tecnológicos que elige para mediar la construcción de nuevos conocimientos (Ramírez, 2005).

A partir de esta breve pero contundente descripción de términos descritos en este apartado, los cuales se engloban en la investigación, se pretende que el lector cuente con un referente de la postura desde la cual el investigador, aborda el objeto de estudio, con el fin de acotar las diversas posturas teóricas en relación a los múltiples significados que puede otorgarse a cada concepto, según los autores y las teorías existentes.

2.5 Construcción conceptual de variables

2.5.1 Tutoría psicopedagógica:

En este apartado y después de haber realizado un entramado teórico sustentado en la articulación de definiciones primordiales en esta investigación, se considera pertinente realizar un ejercicio que permita definir aquellos conceptos que en este trabajo doctoral son las variables que orienta esta pesquisa, particularmente la llamada variable independiente y la dependiente.

De inicio se considera necesario definir a la tutoría y a la psicopedagogía de forma independiente, y posteriormente presentar una definición que integre ambos conceptos, desde esta postura, se define a la tutoría a partir de Peinado, Peinado, Huerta, Mendoza, y Ladron, (2011) como “un proceso de acompañamiento de tipo personal y profesional para mejorar el rendimiento académico, solucionar problemas escolares, desarrollar hábitos de estudio, trabajo, reflexión y convivencia social” (p. 22)

Rodríguez, E. (2004), citado por Jiménez, J. (2014), define a la tutoría como: “una acción de intervención formativa destinada al seguimiento académico de los estudiantes, desarrollada por profesores/as como una actividad docente más, si bien con el apoyo, coordinación y recursos técnicos facilitados por el profesorado especializado o personal técnico” (p. 40).

Situación que permite identificar la necesidad de relacionar el trabajo tutorial con las actividades docentes de cada profesor, en otras palabras, la tutoría es parte inherente a la docencia, en donde se debe contar con el apoyo institucional, la cual dotará de recursos para

garantizar la efectividad del plan de trabajo tutorial., en dicho trabajo tutorial, Jiménez (2014), establece que “la acción tutorial contiene, al menos, las dimensiones académica, personal, vocacional y profesional” (p. 40), por lo que la tutoría debe contemplar el desarrollo integral de los estudiantes, dando cabida al trabajo psicopedagógico dentro del espacio de tutoría.

Otra definición sobre tutoría es la que propone García, N. (2008) la cual refiere a un proceso de “tutela, guía, asistencia, apoyo y ayuda a una persona mediante la orientación y el asesoramiento” (p. 22).

Badillo, J., (2010) define la tutoría como:

Desde la ANUIES se concibe a la tutoría como una modalidad de la actividad docente que comprende un conjunto sistematizado de acciones educativas centradas en el estudiante; es distinta y a la vez complementaria a la docencia frente a grupo, pero no la sustituye; implica diversos niveles y modelos de intervención, se ofrece en espacios y tiempos diferentes a los programas de estudios; y tiene indudables efectos en el logro institucional de elevar la calidad y eficiencia terminal de los estudiantes del nivel superior (p. 6).

Por su parte Sofía Gallego, mencionada por Arbizu, et. al (2005) define la tutoría como:

Un proceso orientador en el cual el profesor-tutor y el alumno se encuentran en un espacio común para, de mutuo acuerdo, con un marco teórico referencial y una planificación previa, el primero ayude al segundo en aspectos académicos y/o profesionales y juntos puedan establecer un proyecto de trabajo que conduzca a la posibilidad de que el estudiante pueda diseñar y desarrollar su plan de carrera (p. 137).

Vázquez, García y Oliver (2008) refieren que:

En la UAM-Azcapotzalco, la tutoría se considera como un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos por parte de académicos competentes y formados para esta función, es por ello que la universidad debe generar propuestas y espacios para habilitar al tutor tanto en la comprensión de los problemas que enfrenta el alumno, su adaptación al ambiente universitario, las condiciones individuales para su desempeño académico y el logro de sus objetivos (p. 3).

Zabalza, mencionado por Martínez, F. (2008) define a la tutoría como “una actividad formativa en la que se incluyen tanto acciones de enseñanza como de supervisión, consejo, formación, evaluación, guía” (p. 74).

La acción psicopedagógica es definida por Henao, et. al, (2006) como:

La vinculación [que se realiza] principalmente a la planificación de procesos educativos, entendiendo planificación como un acto en el que se incluye el análisis de necesidades, establecimiento de objetivos, metas, diseño y evaluación; su fin central es contribuir al mejoramiento del acto educativo (p. 215).

Por su parte Ortiz, E., y Mariño, M. (2014) definen a la psicopedagogía como:

Una ciencia aplicada que no solo obtiene conocimientos teóricos, sino que los emplea en función del proceso educativo, dentro de los cuales están la subjetividad de los alumnos y los profesores, así como las interacciones que establecen ambos dentro de un contexto sociocultural e histórico determinado (p. 25).

A partir de las definiciones vertidas, se rescata que el tutor psicopedagógico resulta una guía imprescindible en el proceso de formación de los estudiantes universitarios, pues se espera que esté más cercano a ellos y así garantizar la formación integral personalizada

de estos. Se esperaría que, por la naturaleza de sus funciones, cuente con formación en el área humanista, sin embargo, este rubro puede cubrirse a partir de la capacitación de los tutores (Pi, Miranda, González, Caballero, Crespo & Blanco, 2009).

Una vez realizado el ejercicio de revisar la literatura y construir un concepto de tutoría psicopedagógica, se puede rescatar de igual forma, que la tutoría psicopedagógica como el proceso de apoyo personalizado que existe entre tutor y tutorado, en donde se diseñan y ejecutan programa de intervención, en donde se promueve la utilización herramientas dirigidas a empoderar al estudiante sobre la forma de dar solución puntual y eficaz a los conflictos que lo atañen y que repercuten en el logro de metas académicas.

2.5.2 Uso de TIC

Gracias a la incorporación de las TICs en la sociedad y en especial en el ámbito de la educación actualmente es factible argumentar que son una necesidad y una herramienta de trabajo básica para el profesorado y el estudiantado.

Es evidente que las TIC tienen un protagonismo en la sociedad, de ahí que, la educación debe ajustarse y dar respuestas a las necesidades de cambio de la sociedad. La formación en los contextos formales no puede desligarse del uso de las TICs, que cada vez son más asequibles para el estudiantado.

De ahí que, los profesores tienen la posibilidad de generar contenidos educativos en línea con los intereses o las particularidades de cada estudiante, pudiendo adaptarse a grupos reducidos o a un estudiante en específico; por lo que el docente ha de adquirir un nuevo rol y nuevos conocimientos, desde conocer adecuadamente la red y sus posibilidades hasta como utilizarla en el aula y enseñar a sus estudiantes sus beneficios y desventajas.

En el ámbito educativo el uso de las TIC no debe limitarse a la transmisión de conocimientos, aunque estos sean necesarios, pues debe procurar capacitar en términos de habilidades digitales, la necesidad de formar en una actitud sanamente crítica ante las TIC. Lo que implica distinguir entre la información que es de utilidad y aquella que no lo es, para poder actuar en consecuencia. Este proceso debe estar presente y darse de manera integrada

con los diversos entornos que forman parte del bagaje social del estudiando, haciendo referencia a la familia, a la escuela y a la sociedad en general (Fernández, 2010).

2.6 Revisión de la literatura en relación a las variables de estudio

En el presente apartado el lector podrá atender las aportaciones de algunos autores que han desarrollado estudios en torno a las variables de estudio de la presente investigación, comenzando por la tutoría psicopedagógica y posteriormente con el uso de las TIC.

2.6.1 Variable: Tutoría psicopedagógica

Dentro de la tabla 2 se expone la documentación en relación a la variable del objeto de estudio, identificando en otras investigaciones similares los objetivos que perseguían, los resultados obtenidos por los investigadores, así como la descripción de las principales limitaciones encontradas en el desarrollo de las investigaciones consultadas.

Tabla 2

Abordaje metodológico de la variable de Tutoría psicopedagógica.

| No. | Autores y año | Dimensión | Tipo de diseño | Población | Tipo(s) de Muestreo | Instrumento(s) y Técnica(s) |
|-----|--------------------|---------------|---|--|---------------------|-----------------------------------|
| 1 | Murillo, J., 2010. | Institucional | Objetivo: Analítico Orientación: Transversal Tiempo: Retrospectivo Intervención: | bajo estudio Países en Iberoamérica | Por conveniencia. | Bitácora: Revisión de documentos. |

| | | | | | | |
|---|--------------------------------|----------------------|--|--|---|--|
| | | | Observacional | | | |
| 2 | Murillo, J., 2010. | Institucional | Objetivo: Analítico | Países en Iberoamérica | Por conveniencia | Guía de preguntas: <i>Focus Group</i> . |
| 3 | Caso, J., Hernández, L., 2007. | Psicosocial-Personal | <p>Observacional</p> <p>Objetivo: Analítico</p> <p>Orientación:</p> <p>Transversal</p> <p>Tiempo:</p> <p>Retrospectivo</p> <p>Intervención:</p> <p>Observacional</p> | <p>Participaron 1581 estudiantes de una institución de educación media superior público de la Ciudad de México, 850 mujeres (53%) y 731 hombres (47%), con una edad promedio de 17,4 años ($\pm 1,3$). Sus edades fluctuaban entre los 15 y los 23 años. De éstos, 634 (40,1%) estudiaban el primer año escolar, 334 (21,1%) el segundo y 613</p> | <p>Muestreo aleatorio simple. Unidad de muestreo al grupo escolar de adscripción.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de Autoestima para Adolescentes (Caso-Niebla, 2000) 2. Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey. 3. Escala Frecuencia de Consumo de Sustancias (Gil, Wagner & Tubman, 2004). 4. Inventario de Establecimiento de Metas (Osorno, Crespo, Arjona & Romero, 2003). 5. Escala de Integración y Adaptación Escolar (Méndez, 2003). 6. Cuestionario de Actividades de Estudio (Sánchez-Sosa & Martínez-Guerrero, 1993). |

| | | | | | |
|---|---|------------|--|---|---|
| | | | | (38,8%) el tercero, 1018 (64,4%). | |
| 4 | Montero, E., Villaobo, J., Valverde, A., 2007. | Pedagógica | Objetivo: Descriptivo Orientación: Transversal Tiempo: Prospectivo Intervención: | Estudiantes de segundo y tercer año de la Universidad de Costa Rica, 2001. | Muestreo aleatorio de estudiantes. Encuestas: las cuales se diseñaron tratando de medir las cuatro grandes dimensiones de interés: factores institucionales, pedagógicos, psicosociales y sociodemográficos. Como parte de la medición de los factores pedagógicos, se administró a los (las) estudiantes una escala de valoración del desempeño del (la) profesor(a), construida y utilizada previamente para la evaluación docente, por el Centro de Evaluación Académica de la Universidad de Costa Rica. |
| 5 | Castellanos, V., y Fernández, T., 2009 | Pedagógica | Experimental Objetivo: Descriptivo Orientación: Transversal Tiempo: Prospectivo Intervención: Observacional | La población de esta investigación estuvo compuesta por profesores en servicio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UABC, Campus Mexicali, así como por los alumnos correspondientes al periodo 2006–2. | Muestreo estratificado Bitácora: Revisión de expedientes. |

| | | | | | | |
|---|---|----------------------|--|--|--|--|
| 6 | Arco, C., 2005. | Psicosocial-Personal | Objetivo: Descriptivo Orientación: Transversal Tiempo: Prospectivo Intervención: | Estudiantes de universidades. | Por conveniencia | 1. Lista de chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein. 2. Escala de Clima Social en la Familia. 3. Promedio global del rendimiento académico de los alumnos matriculados en el I ciclo de la especialidad de Psicología de ambas universidades. |
| 7 | Feldman, L., Goncalves, L., Chacón, G., Zaragoza, J., BAgés, N., Pablo, J., 2008. | Psicosocial-Personal | Observacional Objetivo: Descriptivo Orientación: Transversal Tiempo: Prospectivo Intervención: | 442 estudiantes cursantes de los primeros años de las carreras de Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo, Biología, Física, Química y Matemática en Caracas, Venezuela. | Por conveniencia: PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA. | 1. Cuestionario sobre estrés académico (De Pablo et al., 2002). 2. Cuestionario de apoyo social (Dunn, Putallaz, Sheppard & Lindstrom, 1987). 3. Cuestionario de salud general de Goldberg- GHQ (1972). |

Nota. Identificación del enfoque, las dimensiones de análisis, así como la población objeto de estudio.

3.6.2 Variable: Uso de las TIC en el contexto educativo

De igual forma, se comparte la documentación en relación a la variable del objeto de estudio, identificando en otras investigaciones similares los objetivos que persiguen, los resultados obtenidos por los investigadores, así como la descripción de las principales limitaciones encontradas en el desarrollo de las investigaciones consultadas, obteniendo como resultado la tabla 3 que funge como evidencia del trabajo realizado.

Tabla 3

Estudios que permiten el análisis de la variable de estudio de Uso de las TIC en el contexto educativo.

| No. | Autores y año | Objetivo general planteado | Resultados | Conclusiones |
|-----|----------------------|--|---|---|
| 1 | Fernández, I. (2010) | Análisis de las TIC en el contexto educativo. | Identificación de ventajas y desventajas del uso de las TIC en la educación, así como su impacto en la relación del estudiante con su familia. | Las TIC tienen una repercusión importante en la sociedad en general y en específico en el ámbito educativo. Las TIC suministran medios para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje, en los cuales la colaboración entre las familias, los centros educativos, el mundo laboral contribuyen a superar las desigualdades sociales. |
| 2 | UNESCO (s/f) | Formación docente en el contexto de las TIC | La UNESCO promueve las iniciativas relacionadas con la integración de las TIC en la formación de docentes, apoyando a los grupos existentes que trabajan en esa especialidad, las iniciativas de asociados múltiples, la capacitación de los encargados de formular las políticas y la creación de normas internacionales sobre las competencias que en materia de TIC deben adquirir los docentes. | El número de maestros calificados, la práctica docente y la formación de profesores afrontan graves problemas sistémicos en el mundo entero. Es necesario corregir esta situación, en momentos en que se calcula en 9,1 millones de nuevos docentes el número necesario para alcanzar de aquí a 2015 los objetivos educativos acordados por la comunidad internacional. |
| 3 | UNESCO (2013) | Que las TIC contribuyan al mejoramiento sistemático de los sistemas educativos a favor de la Educación para Todos: a) Nuevas prácticas educativas y b) Medición de aprendizajes. | La experiencia de incorporación de tecnologías en los sistemas educativos de América Latina y el Caribe en los últimos veinte años ha mostrado poco efecto en la calidad de la educación. Parte de ello se explica porque la lógica de incorporación ha sido la de la “importación”, introduciendo en las escuelas dispositivos, cables y programas computacionales, sin claridad previa acerca de cuáles son los objetivos pedagógicos que se persiguen, qué | Las tecnologías terminan ocupando un lugar marginal en las prácticas educativas, las que siguen siendo relativamente las mismas que había antes de la inversión. La falta de evidencia sobre el efecto de las tecnologías se relaciona también con las limitaciones que tienen los propios sistemas de medición de la calidad, fundamentalmente restringidos a test estandarizados en algunas materias. |

| | | | |
|---|----------------------|---|--|
| | | | |
| 4 | Schalk, A. (2010) | <p>La necesidad de revisar los enfoques y las prácticas de uso y de evaluación del impacto de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), en la calidad de la educación de América Latina y el Caribe.</p> | <p>estrategias son las apropiadas para alcanzarlos y, solo entonces, con qué tecnologías se puede apoyar su logro.</p> <p>Hay transformaciones tecnológicas que modifican radicalmente las relaciones humanas. El acceso y producción de conocimiento pasan a ser los motores del desarrollo.</p> <p>Las preguntas por la inclusión de las TIC en las escuelas no remiten a la mayor o menor eficacia que hasta aquí estas han mostrado como herramientas para aprender; sino en cómo, de qué manera se logra que la revolución digital y sus efectos en términos de productividad, se incorporen al trabajo de las aulas y las escuelas.</p> <p>Existen cuantiosas inversiones de TIC en Educación en América Latina y el Caribe. Estas inversiones se realizan sobre proyectos que se diseñan, implementan y concluyen sin conocimiento de resultados e impactos, con la consiguiente pérdida de recursos.</p> <p>Un principio fundamental a tener en cuenta es el de que la forma como se aprende, se enseña y que superar el enciclopedismo y el academicismo de una educación que resulta cada vez más anacrónica para los niños, jóvenes y adultos del siglo XXI requiere un urgente salto cualitativo en los enfoques y las metodologías de formación profesional de los futuros docentes.</p> <p>Uno de los mayores desafíos es desarrollar competencias en el ámbito del uso de las tecnologías vinculadas a lo pedagógico; y a la gestión conjunta y coherente de ambas dimensiones.</p> <p>Si bien en sus orígenes las políticas públicas relacionadas con las TIC estuvieron asociadas a la productividad y competitividad, hoy estas se han ido modificando hacia fines más amplios como reducir la brecha digital y propiciar el fomento de la inclusión social, desplegando el máximo potencial de las TIC para la difusión del conocimiento.</p> |

| | | | |
|---|---------------------------------|---|--|
| | | | Se requiere desarrollar una agenda estratégica relacionada con la implementación de una política a nivel sistémico con todos los actores, que integre la formación de profesores, la disponibilidad de la infraestructura y planes nacionales de educación de modo interconectado. |
| 5 | Carneiro, Toscano y Diaz (2009) | Propiciar la reflexión sobre el papel de las nuevas tecnologías. Su objetivo es también profundizar en el debate sobre el sentido educativo de las TIC, qué cambio favorece su progreso en el ámbito escolar y cuáles son las condiciones que deben tenerse en cuenta para que contribuyan a la mejora de la calidad y de la equidad educativa. | Implicaciones del uso de las TIC y la sociedad de la información, la escuela y la comunidad, y el uso de las TIC en el aula. |
| 6 | Salinas (2004) | Las instituciones educativas deben revisar sus referentes actuales y promover experiencias innovadoras en los procesos de enseñanza-aprendizaje, apoyándose en las TIC y haciendo énfasis en la docencia, en los cambios de estrategias didácticas de los profesores y en los sistemas de comunicación y distribución de los materiales de aprendizaje. | Sugiere cambios en las instituciones educativas de nivel superior, en términos del rol docente, del rol de estudiantes y cambios metodológicos que garanticen la inserción de las TIC en el contexto educativo. |

Nota. Revisión de investigaciones relacionadas a la variable Uso de las TIC en el contexto educativo, lo que ha permitido reconocer los objetivos y conclusiones de las investigaciones.

2.7 Articulación teórica-conceptual

Se considera importante presentar desde qué postura se abarca el objeto de estudio de la investigación y la relación que guarda con las teorías referidas en el apartado anterior (ver figura 2).

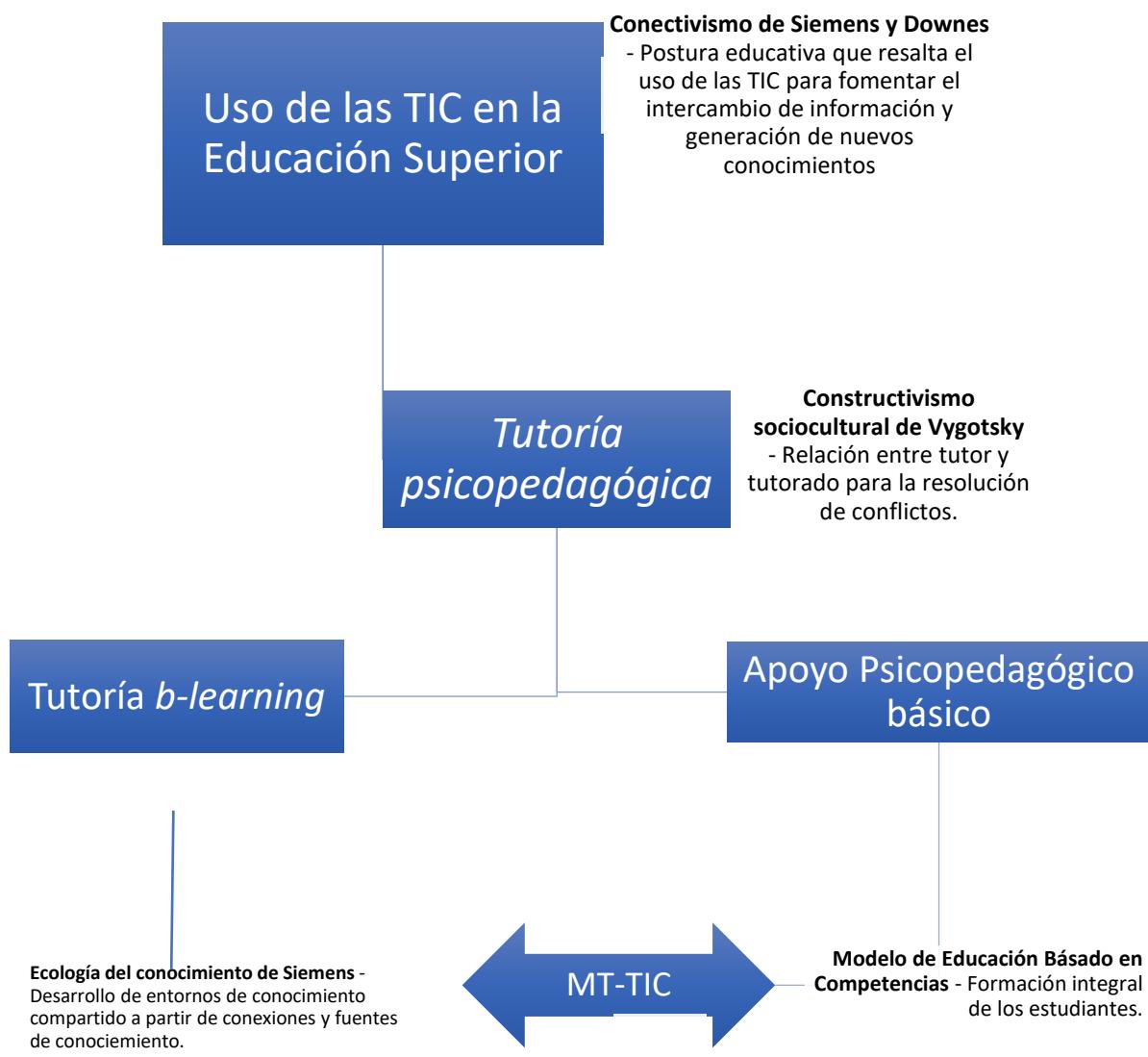


Figura 2. Descripción gráfica de la relación entre la Tutoría psicopedagógica *b-learning* y las teorías de Vygotsky y Siemens, que permite evidenciar que, a partir de la postura del constructivismo social se resalta la importancia existente en la relación entre el tutor y tutorado para el manejo de conflictos, así como la importancia de identificar el contexto social en el cual se desenvuelve el estudiante con el fin de establecer estrategias de acción adecuadas, las

cuales pueden atenderse a partir de herramientas y recursos virtuales, elegidos por los agentes de tutoría, postura que permite integrar la teoría conectivista.

La tutoría psicopedagógica *b-learning*, permite relacionar la teoría del constructivismo sociocultural de Vygotsky y la teoría del conectivismo de Siemens, cuya relación se representa en el esquema presentado en la Figura 2, en donde se retoma el enfoque por competencias asociado con el constructivismo sociocultural el cual genera el enlace para integrar los criterios de evaluación desde esta perspectiva, los cuales se relacionan con el saber, saber hacer y saber ser, que permiten al tutor identificar los recursos que puede incorporar de manera deliberada en el proceso de tutoría (Colorado & Edel, 2012).

Si bien, como se hace referencia en apartados anteriores, los aspectos de carácter personal pueden tener incidencia positiva o negativa en el logro de metas académicas del estudiante, situación que refiere a la teoría del constructivismo sociocultural de Vygotsky, en donde se argumenta, que el sujeto relaciona la construcción del aprendizaje a partir de conocimientos previos y su relación con el contexto en el cual se desarrolla, por lo que factores como la comunidad, la familia, relaciones de amistad, de pareja, con sus iguales en el espacio escolar, pueden incidir en el cumplimiento de metas académicas.

Vygotsky, dentro de su teoría de constructivismo sociocultural, refiere que la capacidad de socialización del sujeto influye en las relaciones sociales que pueda generar con el medio en el cual se desarrolla, de la misma forma argumenta que el sujeto no puede desarrollarse de forma independiente y aislado de la interacción social, pues esta interacción lo convierte en un ser completo (Ivic, 1994); situación por la cual se expresa la importancia de considerar los factores personales que afectan o motivan desempeño del sujeto en cada aspecto de vida. Sin embargo, en la actualidad, las relaciones que el individuo pueda generar, no se limitan al contacto presencial, sino que se retoman los avances tecnológicos que facilitan la comunicación y relación con el otro a partir del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, las cuales, dan cabida una línea de interrelación entre las personas, que en la actualidad se convierte, en algunos casos, el medio principal de comunicación y, por ende, de construcción de aprendizaje.

Para Vygotsky, la relación existente entre el desarrollo y el aprendizaje es fundamental, pues afirma que el aprendizaje se genera a partir del descubrimiento, el cual se vuelve significativo a través de ese descubrimiento. Parica et al. (2005), refieren que la creación de cualquier conocimiento no tiene origen en la mente del ser humano, sino a partir de “una sociedad dentro de una cultura dentro de una época histórica.” Por lo que se expone que la generación del conocimiento del individuo se crea a partir del contexto en el cual se desarrolle. En este punto se argumenta que el individuo en la actualidad genera conocimientos a partir de los recursos sobre los cuales tiene acceso y a partir de la interacción con el otro.

Las TIC, en el contexto actual, han permitido crear un espacio de relación-comunicación que facilita la construcción y creación de nuevos aprendizajes a partir de su uso, situación que no se contemplaba en modelos educativos anteriores, como el caso de la educación nombrada “tradicional” en el país, en donde la responsabilidad de la formación del estudiante, recae directamente en la organización, planeación y exposición del docente, que a su vez se situaba en el rol de poseedor de la verdad en el proceso de enseñanza-aprendizaje; siendo él, el principal actor dentro del proceso, dejando al estudiante en un rol pasivo, el cual se consideraba como un balde vacío necesitado de conocimientos generados a partir del profesor y sus estrategias de enseñanza. Sin embargo, a partir de la teoría constructivista, se rompe con este modelo educativo en el país, en donde los roles de participación y gestión del proceso enseñanza-aprendizaje cambian por completo.

Para el modelo constructivista, es el estudiante el que debe apropiarse el rol activo dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, pues deberá tomar la batuta de su propia formación, permitiendo al docente, tomar el rol de guía o andamio, que facilite las técnicas, estrategias y en general, los medios para la construcción de nuevos aprendizajes. Es este modelo constructivista, el que resalta la necesidad de generar competencias que permitan la construcción y adquisición de nuevos aprendizajes, así como relacionarlos con los conocimientos previos y retroalimentarlos a partir del trabajo colaborativo.

En la actualidad, las competencias educativas se entienden como las habilidades, conocimientos, responsabilidades y actitudes que pueden desarrollarse o retroalimentarse dentro del contexto educativo, y que permiten, tanto al estudiante como al docente, centrar esfuerzos en

la construcción de conocimientos, que gracias a la inclusión de las TIC, estas competencias pueden desarrollarse a partir del uso de estas tecnologías, sin embargo, es necesario resaltar la importancia de contar con competencias específicas al uso de las TIC, para que estas a su vez, sirvan como un medio de construcción de nuevos conocimientos y realidades.

Uno de los objetivos principales de la educación fundamentada en el constructivismo, como se ha referenciado, consiste en la creación de nuevos aprendizajes a partir de la relación con el contexto, de la misma forma, las competencias educativas están encaminadas en fomentar en el estudiante la capacidad de aprender y aprender, por lo que las TIC, además de ofrecer una fuente ilimitada de información, permiten al sujeto, dirigir su capacidad de autoaprendizaje, por las líneas que él defina, sin embargo, es importante resaltar que es necesario generar en el estudiante la conciencia de no perder la meta a la cual pretende llegar, puesto que en el universo de información que ofrecen las TIC, es fácil perder el camino y los objetivos iniciales, situación que puede generar estrés y frustración en el proceso de construcción de nuevos conocimientos.

Al hablar de un modelo de tutoría psicopedagógico *b-learning*, que impulse el uso de las TIC como apoyo en el proceso, permite a las instituciones educativas de nivel superior ofrecer dentro de su mapa curricular, un espacio de formación a la vanguardia del contexto social; lo que a su vez le permitirá posicionarse como una institución educativa comprometida con la calidad educativa a partir del uso de las tecnologías y generar competencias específicas en el uso de las TIC que serán provechosas para los implicados en cualquier ambiente de su vida.

Capítulo III

Metodología del estudio

3.1 Las razones de un enfoque mixto

A lo largo del presente apartado, el lector revisará la postura metodológica desde la cual se construye la investigación, en donde se hace referencia a un diseño mixto con mayor carga en lo cualitativo, partiendo de la naturaleza en que se está abordando problema de estudio, el cual se ha revisado con anterioridad. De igual forma se muestra el escenario en el cual se realiza la investigación, en donde se describen el panorama y a los participantes; más adelante se presenta la justificación y descripción de las técnicas e instrumentos de recolección de datos seleccionados para el trabajo de campo, así como las estrategias para el procesamiento y análisis de datos desde lo cualitativo y lo cuantitativo. Posteriormente, dentro del mismo apartado, se muestran los criterios de rigor metodológico que fundamentan la investigación realizada.

La presente investigación se desarrolló en diversas fases de investigación, las cuales se presentan en la figura 3.

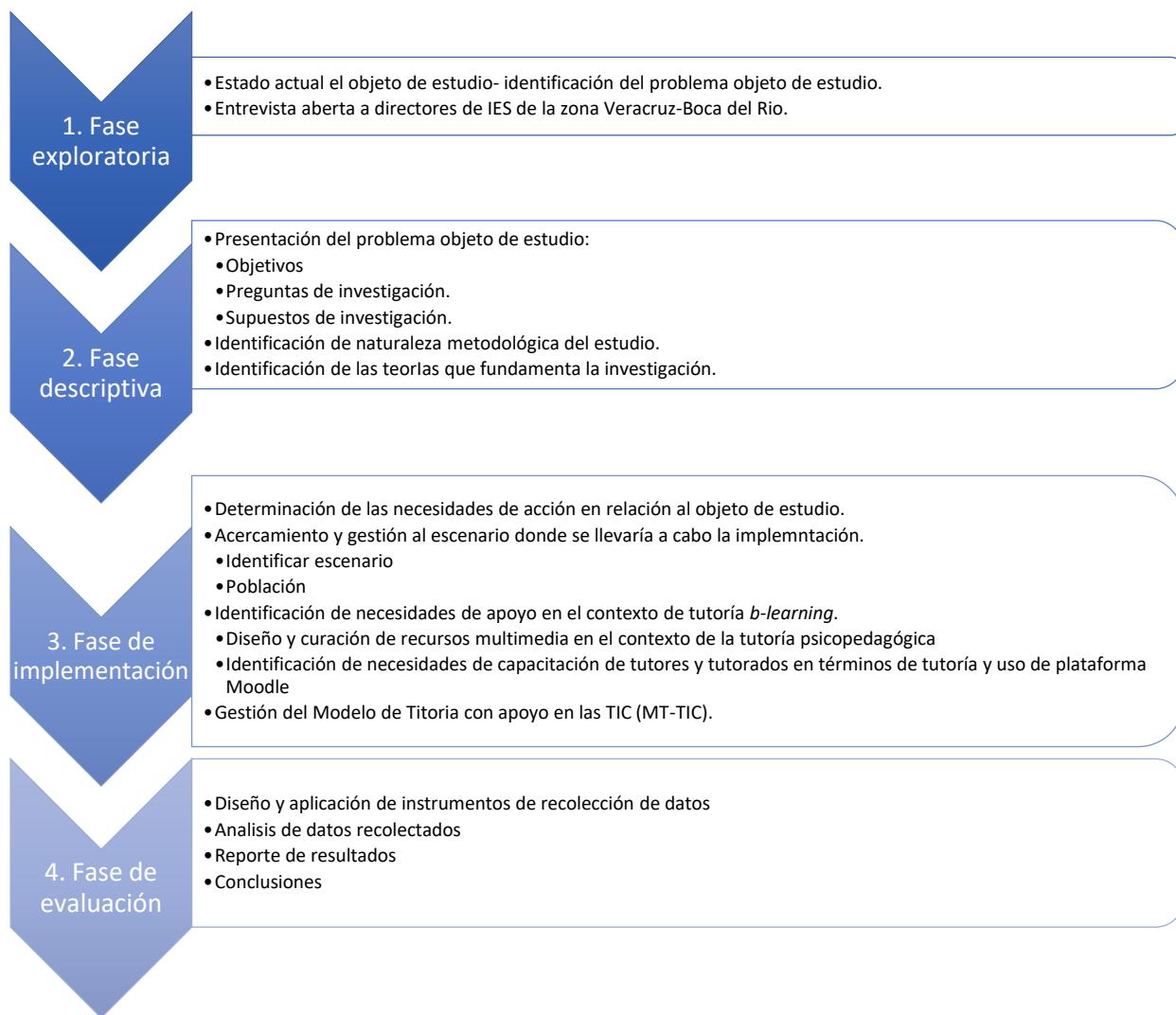


Figura 3. Fases que se cumplieron a lo largo de la investigación.

De inicio a la investigación se realizó una serie de entrevistas a directivos de Universidades de carácter particular, con el fin de identificar la pertinencia de la investigación, en torno a la existencia de la tutoría, que si bien está marcada dentro del modelo educativo de nivel superior del País, pudiera tener algunas áreas de oportunidad en su implementación, hecho que decanta en la identificación del uso de las TIC como herramientas que suman en el contexto educativo, y que pueden traspolarse al contexto de la tutoría.

A partir de ello se construye el marco epistémico que permite construir la pregunta de investigación: *¿El uso de las TIC como recursos complementarios en la gestión tutorial psicopedagógica en un nivel de atención básica, pueden fortalecer el acompañamiento que presencialmente realizan los tutores universitarios?*

A partir de la pregunta de investigación, se establece el objetivo general: *Analizar la pertinencia del uso de las TIC como recursos complementarios en la gestión tutorial psicopedagógica en un nivel de atención básica que realizan los tutores universitarios.*

Además de los objetivos específicos: *a) Determinar las características de un modelo de gestión tutorial psicopedagógica que incluye el uso de las TIC, b) Reconocer los recursos, materiales y contenidos digitales que puedan emplearse en el trabajo de tutoría psicopedagógica en un contexto b-learning, y c) Proponer un modelo de gestión tutorial psicopedagógica presencial que coadyuve a la formación integral del estudiante universitario, asistido por las TIC.*

Aunado a ello, se establecen los supuestos preliminares de la investigación:

- a) Las características que se han de considerar en un modelo de gestión tutorial psicopedagógico que incluye el uso de las TIC son la identificación de necesidades de atención psicopedagógica por parte de los estudiantes, formación continua por parte del tutor en torno a la atención de las necesidades identificadas, así como el acceso a medios y recursos adecuados para la sostenibilidad del modelo,
- b) Los recursos que deben utilizarse como complemento en la tutoría psicopedagógica *b-learning*, son todos aquellos recursos digitales, que son factibles de utilizarse con o sin conexión a internet, y que pueden ser elaborados o seleccionados por los tutores, como es el caso de infografías, manuales videos, audios, presentaciones audiovisuales, que preferiblemente estén anidadas en una plataforma educativa y que permitan fortalecer el acompañamiento entre el tutor universitario y sus tutorados, y

- c) El modelo de gestión tutorial psicopedagógica *b-learning*, en un nivel básico de atención, contribuye en el fortalecimiento del acompañamiento que presencialmente realizan los tutores universitarios con sus tutorados.

A partir de esta construcción epistemológica, se valora la pertinencia de un enfoque mixto que permita, por una parte, conocer la visión particular que mantienen directivos, coordinadores académicos y tutores en torno a la tutoría y a la utilización de la TIC en el contexto de la tutoría psicopedagógica que hasta entonces se impartía de manera presencial por medio de entrevistas estructuradas; y aunado a ello, conocer la opinión del estudiantado, en relación a la tutoría y el uso de la TIC dentro de ese contexto, a partir de encuestas, y su relación con lo que dicen las teorías, con el fin de triangular la información obtenida.

3.1.1 Investigación mixta: cuando lo cualitativo y cuantitativo suman

Taylor (1987) menciona que a partir de los supuestos que ha generado el investigador en torno a su tema de investigación, así como después de considerar tanto los propósitos como intereses del mismo, es como se selecciona el tipo de metodología a trabajar a lo largo de la investigación. Con base en estos supuestos esclarecidos, se definirá si la investigación llevará una lógica cuantitativa, cualitativa o mixta, por lo que no depende de cumplir el capricho del investigador, sino atender a la naturaleza de la investigación, la cual dictará el camino a seguir durante el proceso de construcción de la misma.

Identificar el método que requiere el tema de investigación, se vuelve una tarea interesante, sin embargo, como mencionó Edel, (2009), es la investigación bien estructurada la que dirige al investigador a la selección del método. La metodología permite identificar la forma en cómo será abordado el estudio del objeto de investigación, pues otorga una guía o camino, sobre la cual se deberá mirar la investigación. Visto de esta manera, definir el método de investigación proporciona al lector, una directriz sobre la forma en que ha de dar lectura al trabajo y el matiz que ofrece el mismo, dentro del contexto científico en el cual se desarrolla el estudio.

Para dar continuidad a la investigación, dentro del presente apartado se comparte con el lector la pertinencia de explorar los orígenes que fundamentan la dirección metodológica en la que se inclina el estudio; la cual parte del paradigma fenomenológico, corriente filosófica que se origina en 1890 con Edmund Husserl (Álvarez, J., 2003), la cual se fundamenta en la experiencia personal, en lugar de centrarse en experiencias colectivas; intenta definir y explicar el objeto de estudio a partir de la visión de las personas que están inmersas en él, lo que permite reconocer al objeto de estudio conformado e interpretado por diferentes factores que van desde la cultura, la vida diaria y el imaginario.

3.1.1.1 Tipo Trasformativo Concurrente

Dentro del estudio se reconoce la investigación en un contexto metodológico mixto de tipo Trasformativo Concurrente (DISTRAC), en donde se realiza la recolección de datos desde lo cualitativo y cuantitativo al mismo tiempo, en donde se puede dar mayor importancia a uno de los métodos pero la recolección y análisis de datos esta guiada por algún diseño metodológico, en el caso particular de esta investigación, por el cualitativo, puesto que a partir del análisis del objetivo, así como de la pregunta de investigación principal, se observa una carga representativa en torno al estudio cualitativo, por lo que el lector encontrará mayor inclinación del estudio en esta metodología. Sin embargo, a partir de la naturaleza de la investigación, no se puede dejar a un lado el método cuantitativo, como dimensión complementaria, pues será éste el que permitió, en un primer momento, recabar datos estadísticos que permitieron identificar la situación actual de la tutoría en el nivel superior y la necesidad del uso de las TIC en el trabajo presencial dentro del contexto de la tutoría. Esto permitió descubrir la visión que se tiene en relación al programa interno de tutoría por parte de tutorados y tutores en el nivel superior de formación educativa e identificando datos sobre el acercamiento a los espacios de tutoría dentro de las instituciones educativas, así como los recursos, herramientas y materiales didácticos digitales que son más utilizados en tutoría.

La metodología cualitativa tuvo como objetivo, fundamentar los resultados de la investigación, por medio de los instrumentos de recolección de datos, así como el análisis de los mismos, sobre hechos reales, dentro de un tiempo y contexto determinado. El enfoque cualitativo se desarrollará a partir del diseño de Investigación-acción que se definirá más adelante, el cual

permitirá identificar de primera fuente, las experiencias y opiniones, con el fin de aportar información que permita la toma de decisiones en relación al objeto de estudio.

El diseño metodológico mixto no pretende reemplazar a la metodología cualitativa o cuantitativa, muy al contrario, permite retomar las fortalezas de ambas con el fin de fundamentar de forma complementaria la investigación, no pretende dividir, sino unificar y fortalecer, pues no se trata de entrar en un debate en relación a cuál inclinación metodológica es mejor, ni cuál de ellas, hablando entre lo cualitativo y cuantitativo, es la más acertada, sino, hablar en términos de rescatar lo positivo y aplicarlo, siempre y cuando sea congruente con la investigación.

3.2 Abordaje desde lo cualitativo

Desde la visión cualitativa que es prioritaria en esta investigación, se realiza un acercamiento al método fenomenológico, ya que el fin de la investigación es identificar de qué forma en que se utilizan las TIC en la tutoría, a partir de la implementación del modelo de tutoría psicopedagógica *b-learning*, en la Universidad Politécnica de Pachuca, en Zempoala, Hidalgo, México. Se hace referencia al método fenomenológico que sustenta el enfoque cualitativo, ya que como menciona Taylor (1987) “El fenomenólogo busca la comprensión por medio de métodos cualitativos tales como la observación participativa, la entrevista en profundidad y otros, que generan datos descriptivos” (p.16). De la misma forma, el investigador estudia el objeto a partir de los ojos del actor, a través de su perspectiva, validando como real y válido, lo que resulta real y válido para los sujetos del estudio, de ahí el interés por el diseño de Investigación Acción, el cual permite investigar desde el escenario real donde se está identificando el problema a investigar, en donde permite al investigador recabar datos reales de los actores principales relacionados con el objeto de estudio, lo que permite a su vez, obtener información fidedigna que permita la toma de decisiones en el contexto de mejora del problema identificado.

A continuación, se retoma la definición de metodología que plantea Taylor (1987), la cual refiere a: “La frase metodología cualitativa se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la

conducta observable” (p. 19), por lo que, la finalidad de la metodología cualitativa, es proporcionar información referente a factores subjetivos de los hechos. Describir situaciones o problemas a través de la visión de otras personas, aquellos que representan a los actores principales de la situación que se investiga, situación que se apega al objeto de estudio de la presente investigación, puesto que se espera identificar la perspectiva que tienen los actores principales en el proceso de tutoría, sobre el uso de las TIC como parte del acompañamiento entre el tutor y tutorado, a partir del uso que hacen de los recursos tecnológicos.

El estudio cualitativo no es un estudio informal, que carece de fundamento metodológico, o de fundamentos objetivos, ya que no se genera a través de una análisis superficial de un problema, escenario o persona; sino al contrario, los estudios cualitativos, requieren de un alto grado de investigación y análisis como cualquier estudio cuantitativo, e incluso pueden resultar aún más complicados, ya que el investigador interpreta de manera objetiva, a través de observaciones, entrevistas profundas, análisis de documentos, entre otros, las conductas e ideas de otras personas (Taylor, 1987).

Taylor (1987), permite identificar las principales aportaciones de la investigación cualitativa, tales como que la investigación cualitativa es *inductiva*. Puesto que los investigadores desarrollan conceptos, interacciones y comprensiones partiendo de pautas obtenidas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos. En la investigación cualitativa, los investigadores siguen un diseño de investigación flexible. Comienzan sus estudios con interrogantes que son formulados vagamente.

En este diseño metodológico *el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística*; las personas, los escenarios o grupos no son reducidos a variables, sino, son considerados como un todo. El investigador estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se hallan. Además, *los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio*, ya que interactúan con los informantes de un modo natural y no intrusivo.

En la aplicación de instrumentos de recolección de datos, en la observación participante tratan de no desentonar hasta que ha llegado a una comprensión del escenario. Por otra parte, en las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Aunque los investigadores cualitativos no pueden eliminar sus efectos sobre las personas que estudian, intentan controlarlos o reducirlos al mínimo, o por lo menos entenderlos cuando interpretan sus datos.

Los investigadores bajo este diseño de investigación tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas. Para la perspectiva fenomenológica y por lo tanto para la investigación cualitativa es esencial experimentar la realidad tal como otros la experimentan, por lo que se identifican con las personas que estudian para poder comprender cómo ven las cosas; de ahí la importancia de que el investigador suspenda y aparte sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones. Se espera que el investigador vea las cosas como si ellas estuvieran ocurriendo por primera vez. “Nada se da por sobreentendido. Todo es un tema de investigación” (Taylor, 1987).

Es así que se considera que todas las perspectivas son valiosas, por lo que el investigador no busca la verdad o la moralidad sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas, así a todos los participantes se les ve como iguales.

Otra postura que afirma Taylor (1987), es que los métodos cualitativos son humanistas, pues se estudian a las personas, y ellas necesariamente inciden sobre el modo en que las vemos.

Cuando reducimos las palabras y los actos de la gente a ecuaciones estadísticas, perdemos de vista el aspecto humano de la vida social. Si estudiamos a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad. Aprendemos sobre conceptos tales como belleza, dolor, fe, sufrimiento, frustración y amor, cuya esencia se pierde en otros enfoques investigativos (p. 20).

Es importante resaltar que independientemente de ser investigación cualitativa, los investigadores dan énfasis a la validez en su investigación, de ahí que se establece que, destinados a asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace, esto a través de la observación de las personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente, y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, el cual no está filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificadorias.

Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio. Ningún aspecto de la vida social es demasiado frívolo o trivial como para ser estudiado. Todos los escenarios y las personas son a la vez similares y únicos. Son similares en el sentido de que cualquier escenario o entre cualquier grupo de personas se pueden hallar algunos procesos sociales de tipo general. Son únicos por cuanto en cada escenario o a través de cada informante se puede estudiar del mejor modo algún aspecto de la vida social, porque allí es donde aparece más iluminado.

La investigación cualitativa es un arte. Los métodos cualitativos no han sido tan refinados y estandarizados como otros enfoques de investigación... los investigadores cualitativos son flexibles en cuanto al modo en que intentan conducir sus estudios... se siguen lineamientos orientadores, pero no reglas. Los métodos sirven al investigador; nunca es el investigador el esclavo de un procedimiento o técnica (p. 20).

3.2.1 Investigación acción

El abordaje metodológico desde lo cualitativo es flexible y abierto, inclusive artesanal, por lo que no hay dos investigaciones cualitativas iguales, sin embargo es importante definir el diseño que ha de sustentar a la investigación, el cual es de Investigación-acción (IA) a partir del método de estudios de casos y se ha definido así desde la identificación de las características de este tipo de abordaje, tras la documentación realizada, en donde la Investigación acción tiene el objetivo de

resolver problemas cotidianos en un contexto específico y mejorar las prácticas en torno al objeto de estudio; en tanto que su propósito aportar información que permita la toma de decisiones bien informadas.

El origen de la investigación-acción se le ataña a Kurt Lewin en la década de los 40, como resultado de una solicitud de investigación dirigida a identificar la modificación de los hábitos alimenticios de la población ante la escasez de ciertos productos, cuyo propósito era resolver problemas prácticos y urgentes, por lo que los investigadores debían asumir el rol de agentes de cambio, con apoyo de los sujetos hacia los cuales están dirigidas las propuestas de intervención (Colmenares & Piñero, 2008)

La investigación-acción se puede ver desde una doble óptica: a) como forma de desarrollar un proceso investigativo y b) como una metodología de intervención social. Para ello es oportuno señalar que en el ámbito educativo, ha sido un método que permite estudiar las conductas humanas y las situaciones sociales que viven los docentes, como es el caso de aquellas situaciones que en algunos aspectos son inaceptables, como por ejemplo, problemáticas que suelen vivirse a diario en las instituciones educativas, mismas que son susceptibles de cambio en virtud de su contingencia; o aquellas que requieren de una respuesta práctica al tener una condición de prescripción (Elliott, 2000). Al tenor de esta forma de investigar, la población objeto de estudio, participa activamente con el investigador en el análisis de la realidad y en las acciones concretas para modificarla:

Lewin concibió este tipo de investigación como la emprendida por personas, grupos o comunidades que llevan a cabo una actividad colectiva en bien de todos, consistente en una práctica reflexiva social en la que interactúan la teoría y la práctica con miras a establecer cambios apropiados en la situación estudiada y en la que no hay distinción entre lo que se investiga, quién investiga y el proceso de investigación. (Restrepo 2005, p. 159).

La expresión "investigación-acción" fue acuñada por Kurt LEWIN (1947) para describir una forma de investigación que considera las siguientes características:

1. Se trata de una actividad emprendida por grupos o comunidades con objeto de modificar sus circunstancias de acuerdo con una concepción compartida por sus miembros de los valores humanos. Refuerza y mantiene el sentido de comunidad, como medio para conseguir *el bien común*, en vez de promover el bien exclusivamente individual. No debe confundirse con un proceso solitario de *autoevaluación* en relación con determinadas concepciones individualistas del bien.
2. Es una práctica reflexiva social en la que no hay distinción entre la práctica sobre la que se investiga y el proceso de investigar sobre ella. Las prácticas sociales se consideran como *actos de investigación*, como *teorías-en-la-acción* o *pruebas hipotéticas*, que han de evaluarse en relación con su potencial para llevar a cabo cambios apropiados... Las estrategias docentes suponen la existencia de teorías prácticas acerca de los modos de plasmar los valores educativos en situaciones concretas, y cuando se llevan a cabo de manera reflexiva, constituyen una forma de investigación-acción. Si se considera una práctica social como la enseñanza como una actividad reflexiva, la división del trabajo entre prácticos e investigadores se desvanece. La idea de investigación-acción de LEWIN hunde sus raíces históricas en la tradición aristotélica de ciencia moral o práctica relativa a la puesta en práctica de valores e ideales humanos compartidos (Elliott, 2000, p. 15).

Como puede reconocerse en la cita anterior, uno de los propósitos de la investigación acción, consiste en ahondar en la comprensión por parte del docente del problema que lo atañe, que le permita generar un diagnóstico, de igual forma, adopta una postura desde la cual las acciones que se lleven a cabo para cambiar la situación problema, se debe suspender temporalmente hasta conseguir por parte de los docentes <tutores en el caso de esta investigación> logren una comprensión más profunda del problema práctico en cuestión (Elliott, 2000), por lo que justifica la pertinencia del estudio en la propia investigación.

A partir de lo expuesto en los párrafos anteriores, y por la naturaleza de la presente investigación, fue necesario aplicar recursos de apoyo <cursos de capacitación de tutores> que

permitieron al tutor comprender las funciones clave de su rol, hecho que surgió de forma emergente al profundizar en relación al estudio del objeto de investigación, de igual forma, la aplicación de estos cursos de capacitación se justifican a partir de la postura de Gutiérrez y Pérez (2013) quienes establecen que este enfoque de investigación recoge las demandas de los actores implicados en un proceso de acción social, con el fin de transformar la realidad existente, facilitando en el proceso, la apropiación de recursos organizativos y de conocimiento. Este tipo de investigación facilita la actualización continua.

Entre los papeles, acciones o actividades que desempeña o promueve el investigador dentro de la IA son: a) facilitador, b) estimula el cambio, c) promueve el análisis, d) *capacita a la gente para que actué* y, e) vigila la calidad del proceso (Gutiérrez y Pérez, 2013). Dichas participaciones están encaminados a generar cambios estructurales, los cuales son el resultado de una reflexión-investigación continua sobre la realidad que se investiga, no solo para conocerla, sino para transformarla, por lo que no hay que esperar al final de la investigación para realizar acciones, pues todo lo que se realiza en el proceso es acción, la cual va incidiendo en la realidad de un objeto de estudio cuyo interés primordial es la transformación de la realidad o realidades sobre las que se indaga e interviene. De ahí la importancia de expresar todo lo que se aprende, utilizando diferentes géneros de lenguaje (historietas, cursos, audiovisuales, documentos descriptivos y explicativos) dependiendo del nivel de desarrollo político-educativo de los grupos involucrados en la investigación (Borjas, 2008).

Elliott (2000) menciona que “Al explicar *lo que sucede*, la investigación acción construye un *guion* sobre el hecho en cuestión relacionándolo con un contexto contingencias mutuamente independientes, o sea, hechos que se agrupan porque la ocurrencia de uno depende de la aparición de las demás” (p.5). Ese guion es también conocido como *estudio de casos*, y estos proporcionan una idea de la situación objeto de estudio, la cual “se trata de una teoría naturalista presentada de forma narrativa” (Elliott, 2000, p.5), dentro de la presente investigación, se retoma como caso de estudio a la Universidad Politécnica de Pachuca, en donde a partir de la investigación-acción se interpreta *lo que ocurre* desde el punto de vista de los actores principales en el programa interno de tutoría, entre los cuales se enlistan a la coordinación y apoyo de coordinación de tutoría, vocales de tutores, tutores y estudiantes.

Tal como refiere Elliott (2000), *lo que ocurre* en realidad es subjetivo, y por lo tanto inteligible de relacionarlo con los significados que cada participante aporta, por ello, la importancia que obtienen las entrevistas y la observación, como herramientas de investigación, dentro de este contexto de investigación.

Sandín (2003) citado por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010), describe algunas características de la investigación acción, entre las principales están las siguientes:

- Este tipo de abordaje metodológico envuelve la transformación y mejora de una realidad que puede ser en el contexto social, educativo, administrativo, por mencionar algunos. En realidad, se construye desde ésta.
- Parte de problemas prácticos y vinculados con un contexto determinado.
- Implica la total colaboración de los participantes en la detección de necesidades, ya que son ellos los conocedores por excelencia de la problemática a resolver, la estructura a modificar, el proceso a mejorar y las prácticas que requieren de transformación, así como en la implementación de los resultados del estudio (p. 496).

Hernández, et al. (2010) señala que el diseño de investigación-acción debe considerar e involucrar a los miembros representativos del grupo o comunidad dentro de todo el proceso del estudio, así como en la implementación de acciones, que se generan a partir de la indagación. Este tipo de investigación conjunta la experiencia del investigador con los conocimientos prácticos, las vivencias y las habilidades de los participantes en la investigación. En los diseños de investigación-acción, el investigador y los participantes necesitan interactuar de manera constante con los datos o la información que se va generando a lo largo del proceso, pues sobre ello se van tomando las decisiones que conducen a explicar, comprender el problema o asunto de que se ocupen, para tomar decisiones que conduzcan a un cambio informado.

En el contexto de la investigación que aquí se presenta, al hablar de la implementación de un modelo de tutoría psicopedagógica *b-learning* que permite atender en un nivel básico de intervención, problemáticas del estudiante que impactan en el logro de metas académicas, requirió un proceso de planeación, diseño y socialización que condujo a acopiar información para poder

tomar decisiones conjuntas entre la investigadora, la autoridad académica, los tutores y los propios estudiantes tutorados, lo que permitió recabar información real, así como el diseño y curación contenidos en la red, que están dirigidos a atender de forma puntual y específica problemáticas de los estudiantes, y que a su vez, contribuyeron a romper barreras de tiempo y espacio de interacción entre tutor y tutorado, en donde, en todo momento, estuvo dirigido a la atención integral del estudiantado.

El proceso que implica la descripción y justificación de la selección de instrumentos de recolección de datos, se describe posteriormente, dentro del presente capítulo.

3.2.1.1 Método estudio de caso

El método de estudio de caso se utiliza en las investigaciones de corte cualitativo, y es de utilidad para comprender a profundidad la realidad social y educativa, en la que existe interés por investigar. Son diversos los autores que aportan en la construcción de la conceptualización del término, entre ellos Stake (1998), quien establece que este método facilita el estudio de lo particular y la complejidad de un caso en específico, para lograr la comprensión de sus actividades en circunstancias concretas.

Yin (1989), un reconocido investigador, establece que el método de estudio de caso es una investigación empírica que estudia un fenómeno actual inmerso en su contexto real, en donde los límites que existen entre el fenómeno y el contexto no se muestran de forma clara, y en el que se utilizan las múltiples fuentes de evidencia. En esta misma línea, el método estudio de caso permite analizar el fenómeno objeto de estudio dentro de su contexto real, en donde es factible la utilización de múltiples fuentes de evidencia, ya sean de carácter cuantitativas o cualitativas de forma simultánea. Sin embargo, esto conlleva el empleo de abundante información subjetiva, la poca posibilidad de aplicar la inferencia estadística y una elevada influencia del juicio del investigador en la selección e interpretación de la información (Jiménez, 2012).

Por otra parte, Yin (1989) explica el método de estudio de caso como una descripción y análisis detallados de unidades sociales o entidades educativas únicas. Una de las características principales del método es el estudio intensivo y a profundidad de uno o varios casos, o de una

situación, donde en uno y otro caso, es necesario cierta intensidad, por lo que el método se considera un *sistema acotado* por los límites propios el objeto de estudio, pero enmarcado en el contexto global donde se desarrollan (Muñoz y Muñoz, 2001).

En este sentido, un *caso* es entendido como aquella situación o entidad social única que pasa a ser el foco de interés por parte del investigador, por lo que, dentro del contexto de educación, el aula, la plataforma educativa, el estudiante con trastorno por déficit de atención o un modelo de gestión tutorial apoyado en TIC, son un claro ejemplo de un caso de estudio.

Es preciso aclarar que el método de estudio de casos puede incluir tanto el estudio de un solo caso en particular, como es estudio de múltiples casos, sin embargo, su propósito fundamental es comprender la particularidad del caso, en el intento de conocer cómo funcionan todas las partes que los componen y las relaciones entre ellas para formar un todo (Muñoz y Muñoz, 2001).

El método de estudio de casos, puede cumplir diversos propósitos según el interés del investigador, por lo que Yin (2009) distingue tres finalidades en las cuales se puede emplear:

1. Los estudios descriptivos de casos, en el cual se pretende describir un fenómeno puramente, tal es el caso de un proceso o evento, en donde el método se utiliza para responder a las preguntas: qué, quién, cómo y dónde.
2. Los estudios de caso explicativos por su parte, tienen la función de investigar y explicar las características de un fenómeno con mayor profundidad, por ejemplo, sus interrelaciones, al preguntar cómo y por qué.
3. Los estudios exploratorios de casos se utilizan al explorar campos que resultan completamente nuevos en el contexto de la investigación, tal es el caso cuando el investigador cuenta con pocos antecedentes o carece de ellos, así como para explicar el fenómeno focalizado de estudio.

En el caso específico de esta investigación, se trabajó con el estudio de caso exploratorio, puesto que los objetivos están encaminados a evaluar el uso de las TIC en el contexto de la tutoría psicopedagógica en la educación superior, así como distinguir las características de un modelo de gestión tutorial psicopedagógico *b-learning*.

Existe otra forma de especificar el uso de estudios de caso, y es a partir de la lógica del razonamiento científico, tal como refieren Barratt, Choi, y Mei (2011):

- Los estudios de casos inductivos se llevan a cabo para ampliar, desarrollar y construir la teoría, ya que la existente es incompleta. La teoría que se genere se deriva directamente de los datos del investigador para llenar un vacío en la literatura.
- Los estudios de casos deductivos utilizan la teoría existente para investigar un fenómeno enfocado a profundidad. En el proceso del estudio de caso, la teoría existente se prueba y puede ser confirmada o rechazada.

En el diseño desde el ámbito comprensivo, se puede decir que esta investigación doctoral toma como metodología de trabajo la investigación acción, en donde el plan de intervención que diseña el investigador, se fundamenta en el conocimiento de las necesidades que tienen los sujetos de estudio, mismas que se han identificado a partir de disponer de información producto de la interacción con las autoridades, los docentes tutores y los estudiantes; forma de abordaje que demanda la toma de decisiones e implementación de acciones orientadas a contribuir en la transformación de una realidad como la que aquí se ha declarado objeto de interés; por otra parte, en la perspectiva de un estudio de caso, la institución de educación superior, ha sido el lugar de trabajo seleccionada para potenciar el uso de las TIC en el apoyo a la tutoría psicopedagógica. Tal y como se espera haya quedado fundamentado, las decisiones que se tomaron y que llevaron a la implementación de acciones, son parte del diseño estratégico como de la propia naturaleza en este tipo de estudios.

3.3 Abordaje desde lo cuantitativo

Desde el enfoque cuantitativo que apoya la investigación, el diseño de la investigación es:

- Según su Objetivo: Analítico, pues para determinar el camino de la investigación es necesario determinar el estado que guarda a través del análisis del objeto de estudio.
- Según su Orientación: Longitudinal. se realizarán estudios a grupos en diferentes momentos desde el inicio de la investigación, con el fin de identificar los cambios posteriores a la aplicación del modelo de tutoría a implementar.
- Según el Tiempo: Prospectivo, tiene que ver con la posibilidad de asumir una perspectiva del presente para hacer una proyección. será necesario identificar la situación actual del problema de estudio, con el fin de identificar hacia dónde se quiere llegar con el trabajo de investigación.
- Según su intervención: quasi experimental, pues se pretende acomodar la metodología desde el positivismo; las variables no necesariamente están sometidas a un control, pero se busca encontrar el estado natural en donde se producen los fenómenos.

3.4 Convergencia de lo cualitativo y lo cuantitativo dentro de la investigación

A continuación, se presenta una matriz metodológica, la cual permite tener presentes los elementos principales que dan vida a la investigación, con el fin de no perder de vista los constructos que finalmente dirigen la naturaleza del diseño metodológico de la investigación y la forma en cómo convergen el diseño cualitativo y cuantitativo en el diseño mixto de investigación.

Tabla 4

Matriz metodológica

| Pregunta de investigación | Objetivo de investigación | Subpreguntas de investigación | Supuestos Preliminares de investigación | Objetivos particulares | Técnica de colecta de datos | Instrumentos | Fuente de información | Método de análisis |
|---|--|---|---|---|-----------------------------|-------------------|---|--------------------|
| ¿El uso de las TIC como recursos complementarios en la gestión tutorial psicopedagógica en un nivel de atención básica, puede fortalecer el acompañamiento que presencialmente realizan los tutores universitarios? | Analizar la pertinencia del uso de las TIC como recursos complementarios en la gestión tutorial psicopedagógica en un nivel de atención básica que realizan los tutores universitarios | ¿El uso de las TIC fortalece el acompañamiento que realiza el tutor de forma presencial? | El uso de las TIC por medio de recursos, materiales y contenidos digitales en el desarrollo de la tutoría presencial universitaria, permite fortalecer el acompañamiento que se desarrolla entre el tutor y sus tutorados. | Determinar si el uso de las TIC fortalece el acompañamiento entre tutor y tutorado. | Entrevista | Guía de preguntas | <ul style="list-style-type: none"> • Docentes-Tutores • Directivos – coordinadores de tutoría | Cualitativo |
| | | ¿Cuáles son las características de un modelo de gestión tutorial psicopedagógico que incluye el uso de las TIC? | Las características que se han de considerar en un modelo de gestión tutorial psicopedagógico que incluye el uso de las TIC es la identificación de necesidades de atención psicopedagógica por parte de los estudiantes, formación continua por parte del tutor en | Determinar las características de un modelo de gestión tutorial psicopedagógica que incluye el uso de las TIC en la UPPachuca | Encuesta | Cuestionario | <ul style="list-style-type: none"> • Tutores y tutorados | Cuantitativo |
| | | | | | Entrevista | Guía de preguntas | <ul style="list-style-type: none"> • Docentes-Tutores • Directivos – coordinadores de tutoría | Cualitativo |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|----------|--------------|-----------------------|--------------|
| | | | torno a la atención de las necesidades identificadas, así como el acceso a medios y recursos adecuados para la sostenibilidad del modelo. | | | | | |
| | | ¿Qué tipos de recursos psicopedagógico digitales se pueden utilizar dentro de un espacio virtual, como complemento en la tutoría psicopedagógica en un contexto <i>b-learning</i> ? | Los recursos que deben utilizarse como complemento en la tutoría psicopedagógica <i>b-learning</i> , son todos aquellos recursos digitales, que son factibles de utilizarse con o sin conexión a internet, y que pueden ser elaborados o seleccionados por los tutores, como es el caso de infografías, manuales videos, audios, presentaciones audiovisuales, que preferiblemente estén anidadas en una plataforma educativa y que permitan fortalecer el acompañamiento entre el tutor universitario y sus tutorados. | Reconocer los recursos, materiales y contenidos digitales que puedan emplearse en el trabajo de tutoría psicopedagógica en un contexto <i>b-learning</i> . | Encuesta | Cuestionario | • Tutores y tutorados | Cuantitativo |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|-------------------|--------------------------|--|-------------|
| | | <p>¿En qué contribuye la implementación de un modelo de gestión tutorial psicopedagógica <i>b-learning</i>, en un nivel básico de atención, al trabajo de acompañamiento presencial que realizan los tutores en la Universidad Politécnica de Pachuca (UPPachuca)?</p> | <p>El modelo de gestión tutorial psicopedagógica <i>b-learning</i>, en un nivel básico de atención, contribuye en el fortalecimiento del acompañamiento que presencialmente realizan los tutores universitarios con sus tutorados.</p> | <p>Proponer un modelo de gestión tutorial psicopedagógica presencial que coadyuve a la formación integral del estudiante universitario, asistido por las TIC</p> | <p>Entrevista</p> | <p>Guía de preguntas</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Directivo de la IES. • Coordinador y vocales de tutoría | Cualitativo |
| | | | | | Observación | Bitácora | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de tutoría • Tutores | |

Nota. Relación metodológica que guardan los principales componentes que forman parte medular de la investigación.

3.5 Variables de estudio

Las variables son fundamentales en cualquier proceso de investigación, pues son la identificación de las propiedades que se estudian dentro de la misma, las cuales pueden ser factibles de medición o no serlo, como es el caso de las variables cuantitativas y cualitativas respectivamente (Hueso, & Castant, 2012). Es a partir de las variables que se comienza a figurar el contexto que llevará la investigación y en conjunto con la identificación del diseño metodológico se podrán identificar los tipos de datos que se requieren para dar fundamento a la investigación.

Las variables atributivas que integran la presente investigación son las siguientes:

- Tutoría psicopedagógica
- Uso de las TIC en el contexto de tutoría

Dentro de la investigación se quiere identificar la forma en que el uso de las TIC en el contexto educativo contribuye en el desarrollo de la tutoría psicopedagógica que se imparte en la Universidad Politécnica de Pachuca (UPPachuca), de ahí que, ambas variables serán medidas.

3.6 Tablas de operacionalización de variables

El ejercicio realizado en estas tablas de operacionalización tienen como fin identificar a partir de la literatura, las subdimensiones y dimensiones de estudio que permitirán la construcción de instrumentos de recolección fundamentados en el diseño metodológico que sigue la investigación, gracias a los subindicadores identificados, es como se procede a la creación de ítems en el caso del diseño cuantitativo, no así el caso del diseño cualitativo, en donde a partir de los ítems, que en un primer momento se orientan en las tablas de operacionalización de variables, permiten obtener unidades significativas de estudio, las cuales se agrupan en subcategorías de significado que dan vida y coherencia a las categorías de estudio (Patton, 1990). Pues como se ha hecho evidente en apartados anteriores, el diseño cualitativo es flexible y permite el dinamismo inclusive al diseñar y aplicar los instrumentos de recolección de datos.

A continuación el lector tendrá acceso a las tablas de operacionalización, en donde la variable *Tutoría psicopedagógica*, se trabaja desde lo cuantitativo y cualitativo, desde lo cuantitativo a partir de una encuesta aplicada a tutores y tutorados de grupos control y experimentales, pues a partir de la subpregunta de investigación que refiere: *¿Cuáles son las características de un modelo de gestión tutorial psicopedagógico que incluye el uso de las TIC?*, además de la subpregunta: *¿El uso de las TIC fortalece el acompañamiento que realiza el tutor de forma presencial?* es de interés para la presente investigación, retomar las dimensiones de: Necesidades de atención psicopedagógica y Nivel de interacción entre tutor y tutorado, dimensiones que se miden antes y después de la implementación del MT-TIC, y se realiza un ejercicio de análisis entre tres grupos control y tres grupos experimentales. La parte cualitativa de esta variable se midió a partir de la obtención de categorías y subcategorías de estudio, gracias a las entrevistas con informantes clave.

En el caso de la variable *Uso de las TIC*, de igual forma se trabaja desde lo cuantitativo y cualitativo, desde lo cuantitativo a partir de una encuesta aplicada a tutores y tutorados de grupos control y experimentales, pues es de interés para la presente investigación a partir del objetivo específico: *Determinar si el uso de las TIC fortalece el acompañamiento entre tutor y tutorado*, aunado al objetivo específico que establece: *Reconocer los recursos, materiales y contenidos digitales que puedan emplearse en el trabajo de tutoría psicopedagógica en un contexto b-learning*, retomar las dimensiones de: disposición de infraestructura TIC y el nivel de Interacción tutor o tutorado con los materiales y recursos psicopedagógicos digitalizados, así como el uso de la plataforma *Moodle*. La parte cualitativa de esta variable se midió a partir de la obtención de categorías y subcategorías de estudio, gracias a las entrevistas con informantes clave.

3.6.1 Tutoría psicopedagógica:

Tabla 5

Operacionalización de la variable Tutoría psicopedagógica

| VARIABLE | DIMENSION | INDICADORES | SUBINDICADORES | INSTRUMENTO(S) DE MEDICIÓN |
|---|---|--|--|----------------------------------|
| <i>Tutoría psicopedagógica: proceso de apoyo personalizado que existe entre tutor y tutorado, en donde se diseñan y ejecutan programa de intervención, en donde se promueve la utilización herramientas dirigidas a empoderar al estudiante sobre la forma de dar solución puntual y eficaz a los conflictos que lo atañen y que repercuten en el logro de metas académicas. Guía imprescindible, más cercano de los estudiantes, garantizando la formación integral personalizada de estos (González, 2012).</i> | Necesidades de atención psicopedagógica | 1.1 Identificación de tipos de necesidades psicopedagógicas. | 1.1.1 Manejo de estrés 1.1.2 Falta de motivación 1.1.3 Problemas de autoestima y autoconcepto 1.1.4 Problemas de salud 1.1.5 Capacidad de memoria 1.1.6 Administración de tiempos y espacios de trabajo 1.1.7 Falta de habilidades comunicativas 1.1.8 Problemas para relacionarse con los demás 1.1.9 Falta de autonomía en el desarrollo de actividades habituales 1.1.10 Estilo de aprendizaje 1.1.11 Problemas de atención 1.1.12 Problemas en la toma de decisiones 1.1.13 Nivel de ansiedad 1.1.14 Comunicación familiar 1.1.15 Actitud hacia la escuela 1.1.16 Estatus socioeconómico 1.1.17 Entorno sociocultural 1.1.18 Falta de uso o acceso a tecnologías de la información y comunicación | Cuestionario – encuesta digital. |

| | | |
|--|---|--|
| 2. Nivel de interacción entre tutor y tutorado | 2.1 Apoyos personales 2.2 Características del trabajo del docente - tutor 2.3. Relación con el tutor 2.4 Caracterización de la experiencia en cuanto al nivel de interacción 2.5 Calificación de la experiencia | 2.1.1 Ponderación de: La función apoyo personal recibido por el tutor. 2.1.2 La importancia asignada a la atención presencial como forma de apoyo personal. 2.2.1 Habilidades para conducir las actividades de los estudiantes de forma presencial 2.3.1 Ponderación de: La percepción de la relación que se estableció durante la experiencia 2.3.2 Esfuerzo docente para la preparación de los materiales 2.4.1 Ponderación de: La cantidad de sesiones presenciales de tutoría que se generaron en el ciclo. 2.5.1 Ponderación respecto de: Disposición en repetir la experiencia y el nivel de satisfacción 2.5.2 Ponderación de la experiencia en general: Excelente, Muy Buena, Buena, Regular y Mala |
|--|---|--|

Nota. Dimensiones de la variable que permitieron la creación del instrumento de recolección de datos.

3.6.1.1. Procedimiento de la variable: Tutoría psicopedagógica

Para medir la variable referente a la Tutoría psicopedagógica, fue necesario identificar las dimensiones de interés para el objeto de estudio que se desarrolla en la investigación, en este caso particular, retomar las dimensiones de: Necesidades de atención psicopedagógica y Nivel de interacción entre tutor y tutorado de los grupos control, realizando un estudio entre los grupos control y experimental con un pretest y postest aplicados durante el ciclo escolar 2016-2, a partir de la implementación del Modelo de tutoría con apoyo en las TIC (MT-TIC).

El estudio de los datos obtenidos a partir del análisis de los resultados, servirán para identificar si existe algún cambio en la identificación de necesidades de atención psicopedagógica por parte de los tutores, así como el acercamiento al tutor por parte del tutorado para atender situaciones de carácter psicopedagógico, de aquellos que han trabajado con el MT-TIC, por lo que de inicio es importante que los grupos cuenten con características similares tales como: número similar de estudiantes matriculados en el grupo, ciclo escolar que cursan, y carrera en la que están inscritos, con el fin de limitar las variables externas al objeto de estudio.

3.6.2 Uso de las TIC en el contexto de tutoría:

Tabla 6

Operacionalización de la variable Uso de las TIC en el contexto de tutoría

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | SUBINDICADORES | INSTRUMENTO(S) DE MEDICIÓN |
|---|--|--|---|---------------------------------|
| USO DE LAS TIC: USO ACCESIBLE Y TIPO DE EXPERIENCIA DE USO CUANDO EXISTE INTERACCIÓN ENTRE SISTEMAS O DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS CON EL HOMBRE (COLORADO Y EDEL, 2012). | <p>1. Disposición de infraestructura TIC</p> <p>2 Nivel de interacción tutor o tutorado con los materiales y recursos psicopedagógicos digitalizados. * Dimensión que se analizó posterior a la aplicación del MT-TIC.</p> | <p>1.1 Software.</p> <p>1.2 Hardware.</p> <p>2.1 Aporte de los materiales y recursos didácticos.</p> <p>2.2 Características de los materiales y recursos psicopedagógicos.</p> <p>2.3 Impacto de la modalidad.</p> | <p>1.1.1 Acceso a internet</p> <p>1.1.2 Acceso a plataforma</p> <p>1.1.3 Acceso a recursos psicopedagógicos</p> <p>1.2.1 Uso de computadora</p> <p>1.2.2 Uso de celular</p> <p>1.2.3 Uso de Tablet</p> <p>Ponderación de:</p> <p>2.1.1 Utilidad del recurso y materiales psicopedagógicos en tutoría.</p> <p>2.1.2 Importancia asignada a la disponibilidad de la función en el trabajo de tutoría mediada con apoyo de la tecnología.</p> <p>2.2.1 Presentación de contenidos.</p> <p>2.2.2 Importancia de contar con los materiales para la disponibilidad de trabajos prácticos en la plataforma.</p> <p>2.2.3 Adecuación de los materiales.</p> <p>2.2.4 Acceso a mayor cantidad de recursos.</p> <p>2.2.5 Optimización del uso.</p> <p>2.2.6 Aprovechamiento del tiempo.</p> <p>2.3.1 En la atención de los diversos aspectos de apoyo psicopedagógico.</p> | Cuestionario – encuesta digital |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | 2.4 Beneficios percibidos por la incorporación de la TIC a la tutoría. | 2.4.1 Facilitación de acceso a los recursos. 2.4.2 Permitió mejorar la administración de tiempo de interacción. 2.4.3 Aumento la cantidad de interacciones. 2.4.4 Flexibilizó horarios. 2.4.5 Minimizó desplazamientos. | |
| | 2.5 Desventajas percibidas por la incorporación de la TIC a la tutoría. | 2.5.1 Problemas de conectividad. 2.5.2 Problemas técnicos en el uso de la plataforma. 2.5.3 Mayor costo para la obtención de los materiales. | |
| | 2.6 Caracterización de la experiencia en cuanto a la atención recibida. | 2.6.1 Ponderación de: la calidad de apoyo recibida a partir del uso de las TIC con respecto a la tutoría durante el ciclo escolar. | |
| | 2.7 Calificación de la experiencia. | 2.7.1 Ponderación respecto de: Disposición en repetir la experiencia y el nivel de satisfacción. 2.7.2 Ponderación de la experiencia en general: Excelente, Muy Buena, Buena, Regular y Mala | |

Nota. Dimensiones de la variable que permitieron la creación del instrumento de recolección de datos.

3.6.2.1 Procedimiento de trabajo con la variable: Uso de las TIC en el contexto de tutoría.

Lo que refiere a la variable de Uso de las TIC en el contexto de tutoría, de inicio fue necesario el diseño de cuatro instrumentos de recolección de datos en relación con la tabla de operacionalización realizada con la variable, dos de ellos dirigidos a tutorados y los otros dos a tutores, de los cuales uno se aplica previo a la implementación del MT-TIC (Ver Apéndice 1) y otro posterior a ella. Una vez diseñados los instrumento, se procedió a la elaboración de una rúbrica de evaluación de instrumento, la cual fue enviada en formato Excel a expertos docentes-investigadores en la Universidad Veracruzana, México, posterior a la evaluación de los jueces, se procedió al piloteo del instrumento con una muestra de 21 individuos obtenida por muestreo no probabilístico voluntario, de una población de 250 personas a través de una plataforma electrónica llamada e-encuesta, en donde se procedió a capturar los ítems de la encuesta y a compartir el link de consulta para proceder a contestarla; posterior al piloteo se procedió a obtener el coeficiente de alfa de Cronbach a través del software SPSS 24, en donde se obtuvo un alfa de 0.710, lo cual coloca al instrumento en una situación aceptable.

Posterior al piloteo se procedió a la aplicación de los instrumentos a una muestra obtenida de forma no probabilística por voluntariado a un total de 622 estudiantes de una población de 3766 estudiantes matriculados en el ciclo escolar 2016-2 de la UPPachuca.

Otro instrumento utilizado fue la guía de preguntas, la cual se construyó a partir de la tabla de operacionalización de la variable, a partir de la cual se realizaron entrevistas semiestructuradas. Una de las guías de preguntas estaba dirigida a directivos de dos IES, así como a sus correspondientes coordinadores de tutorías y apoyo de coordinación; la otra guía de preguntas estaba dirigida a tutores, por lo que, en este último caso, la entrevista semiestructurada se aplicó a 4 tutores. Con los resultados obtenidos, se procedió a la transcripción de las entrevistas dentro de un procesador de texto (Word), esto se realizó de forma manual, ya que se consideró relevante para el análisis de los datos, que el investigador reviviera las entrevistas al momento de transcribirlas, posterior a ello, se procedió a la identificación de unidades significativas en Excel, una vez capturadas las unidades significativas, se imprimió la información y se construyó una pizarra, en donde se fueron colocando las unidades significativas a partir de la relación que guardaban entre sí, con lo que se llegó a la identificación de subcategorías y categorías de análisis, esto como un primer ejercicio de análisis, posteriormente la información se proceso en el Software MaxQDA12, con el fin de revalidar la información.

Dentro del capítulo 4, referente al análisis de resultados, el lector encontrará el trabajo de procesamiento y análisis de datos obtenidos a partir de los instrumentos aplicados desde lo cualitativo y lo cuantitativo.

3.7 Acercamiento al escenario

Dentro de la Universidad Politécnica de Pachuca, institución educativa que, al elaborar la presente investigación, recién atravesaba por un proceso de reestructuración en su programa interno de tutoría, de ahí que fue posible contar con autorización de ingreso a la institución para el desarrollo de la investigación.

3.7.1 Contexto

La Universidad Politécnica de Pachuca fue invitada a participar en la investigación, y fue seleccionada a partir de criterios de inclusión que tienen que ver las siguientes características: cuenta con Programa Interno de tutoría, el cual se encuentra en rediseño por parte del área de desarrollo profesional, la UPP mantiene a una matrícula representativa en el Estado de Hidalgo, no solo en Pachuca, puesto que los estudiantes son de diversos municipios del Estado, de igual forma se buscó que la IES contará con Registro de Validez Oficial de Estudios (RVOE) y que dentro de sus actividades académicas, contempla el uso de las TIC, como es el caso de esta universidad que cuenta una con página de internet y un Sistema Integral de Información, herramienta que se pretende sea utilizada para insertar y dar seguimiento al MT-TIC, que hasta la fecha se implementó en la plataforma EMINUS de la institución, dentro de la experiencia educativa de Tutoría de los grupos experimentales. Por su parte, los criterios de exclusión de la IES: son aquellos que no cumplen con los criterios de inclusión.

La Universidad Politécnica de Pachuca se ha posicionado de forma efectiva en la sociedad hidalguense gracias a la cantidad de los programas educativos que ofrece, así como por la calidad de los mismos, situación que es considerada de peso en comparación con otras universidades en la zona. Sin embargo, a pesar de que la institución trabaja de manera constante por mantener su posicionamiento y contar con una estructura interna sólida, al momento de construir la presente investigación, el programa interno de tutorías se encontraba incompleto y en rediseño, ya que a la fecha se carecía de manuales de trabajo, así como de recursos que facilitarán la función del tutor, sin hablar de los problemas de identificación de alcances, limitantes, objetivos y en específico de definir el trabajo dentro del contexto de tutoría.

Sin embargo, mucho se habla dentro de la institución sobre la construcción del modelo de tutoría como un aspecto fundamental dentro del contexto de la educación basada en competencias, esta situación puede estar impactando en la formación de los estudiantes, en la retención de los mismos, y en el proceso de dirigir a los estudiantes a la última etapa de formación y conclusión de estudios, culminados a través del proceso de titulación.

Si bien, los cambios en los resultados de las metas académicas son parte del proceso natural de cualquier institución educativa, también es cierto que un sistema de tutoría, podría coadyuvar en el proceso en cada ciclo, a través del apoyo entre tutor y tutorado, que permita al estudiante generar un sentimiento de pertenencia con la institución, además de otorgar herramientas efectivas para la resolución de problemas y así, focalizar esfuerzos, tiempo y trabajo, en la mejora académica.

3.7.2 Participantes

Los actores representativos en el proceso de tutoría son los estudiantes que desempeñarán el rol de tutorados, los cuales son asignados a un tutor desde el inicio de su formación profesional, y es este tutor quien los acompaña en todo el proceso de formación, lo cual permite, o al menos eso se esperaría, generar empatía entre ellos y trabajar de forma efectiva en el contexto de la tutoría. Es en los estudiantes alrededor de quienes gira el proceso y la dirección de esfuerzos del tutor y de la institución educativa; por otra parte se encuentran los docentes de tiempo completo que desempeñan el rol de tutores quienes en muy pocas ocasiones cuentan con un perfil humanista, ya que la institución educativa tiene mayor tendencia a formar profesionistas en las ciencias exactas; y por supuesto las autoridades educativas de la institución, que si bien no estarán presentes dentro de las sesiones de tutoría, tienen incidencia directa en la implementación de la misma, ya que son los responsables de otorgar tiempos y espacios para la tutoría presencial, así como capacitación de tutores y tutorados sobre el trabajo en tutoría y con fines de esta investigación, en competencias tecnológicas que les permitan utilizar las TIC como parte del proceso de la tutoría; además de las herramientas necesarias para el manejo de espacios virtuales de interacción.

Los estudiantes en la UPP, son asignados a un tutor al momento de ser matriculados en la institución, por lo tanto, todos los estudiantes inscritos en la universidad serán considerados como tutorados, la matrícula de la Universidad es amplia, en el ciclo escolar en el que se generó la implementación del MT-TIC se contaba con una matrícula de 3733 estudiantes, matriculados en 9 programas educativos que se imparte en sistema escolarizado, entre los cuales se encuentran:

Licenciaturas:

- Medicina
- Terapia física

Ingenierías:

- Biomédica
- Biotecnología
- Financiera
- Mecánica automotriz
- Mecatrónica
- Software
- Telemática

Por su parte, todos los docentes de tiempo completo son asignados como tutores, contemplando que una de las características de programas como el Programa de Mejoramiento del Profesorado (PROMEP) y el Sistema Nacional de Investigadores (SIN) consideran a la tutoría como una de las funciones inherentes al desempeño docente, por lo que no se considera el perfil profesional de los mismos.

Estos docentes- tutores se reúnen por área de formación de forma constante, estas reuniones son coordinadas por un director de tutoría, cabe mencionar que cada programa educativo cuenta con un director de tutoría quien los apoya en la resolución de problemas en relación al programa, estos directores de tutoría de cada carrera se reúnen en un colegiado de tutores que es coordinado a su vez por el director de desarrollo profesional de la institución, quien es la persona a cargo de las carreras dentro de la UPP.

A pesar de que los tutores reciben capacitación cada ciclo escolar sobre la tutoría, aún existen muchas lagunas en relación a la definición, alcances, limitantes y objetivos que persigue la tutoría, además de que, a la fecha de la investigación, no se contaba con herramientas de trabajo para desempeñar sus funciones y existían problemas para trabajar de forma presencial con los tutorados, debido a las múltiples funciones que, como docentes de tiempo completo, deben desempeñar.

3.8 Instrumentos de recolección de datos desde el enfoque cualitativo

La fiabilidad y pertinencia que se le atribuye al método cualitativo tiene que ver directamente, con la capacidad de aplicación de los instrumentos de obtención de información, así como a la interpretación de los mismos por parte del investigador, a partir de la triangulación de la información obtenida y la perspectiva de los especialistas en el objeto de estudio (Vallejo y Minerira, 2009).

La extensión del concepto triangulación a las ciencias sociales implica, en consecuencia, que cuanto mayor sea la variedad de las metodologías, datos e investigadores empleados en el análisis de un problema específico, mayor será la fiabilidad de los resultados finales.

El prefijo “tri” de triangulación no hace referencia, literalmente a la utilización de tres tipos de medida, sino a la pluralidad de enfoques e instrumentos de investigación (Vallejo y Minerira, 2009, párr. 17)

Deutscher (1973) citado por Taylor (1987) menciona que, como investigadores sociales, es fácil seguir la línea de lo coherente, sin analizar, si la información obtenida hasta el momento, es correcta o no o, en todo caso, si será útil a la investigación o no, por lo que en consecuencia “...tal vez hayamos aprendido una enormidad sobre la manera de seguir un curso incorrecto con un máximo de precisión” (p. 22), situación que debe considerarse y no perderse de vista durante toda la investigación.

El trabajo de recolección de datos en la presente investigación, se realiza desde ambas posturas metodológicas, sin embargo se considera importante mencionar los instrumentos de recolección de datos referidos desde la obra de Taylor (1987), de los cuales algunos se han retomado en la investigación con el fin de obtener información que permita interpretar y describir la importancia de la inclusión de las TIC en el contexto de la tutoría presencial desde una visión psicopedagógica, aplicada por docentes con función de tutores, dirigido a estudiantes en quienes se han identificado problemáticas que atañen a cualquier dimensión que lo integran y que afecte de alguna forma en el logro de metas académicas.

Los instrumentos de recolección de datos de una investigación cualitativa, difieren de aquellos que se utilizan en la investigación cuantitativa, ya que como se ha mencionado, la finalidad de la investigación cualitativa, no es recuperar información que se traduzca a números o estadísticas, sino al contrario, recaudar evidencias que permita interpretar y describir los hechos o problemas desde una visión más completa y enriquecedora a partir de la experiencia de los personajes que giran torno al objeto

de estudio o que lo integran, y de la misma forma, a partir de la interpretación del investigador sobre los datos recabados (Taylor, 1987).

Dentro del diseño cualitativo, las técnicas de recolección de datos empleados son la observación y la entrevista. En lo que refiere a la observación es importante rescatar que existen diversos tipos de observación, el observador no participante que mira la situación sin interactuar con las actividades diarias; el observador como participante que mira la situación pero está involucrado en la actividad en segundo plano; el participante como observador que está completamente involucrado en las actividades cotidianas y tiene tiempo para registrar las observaciones; y el participante completo que está inmerso en el escenario y no es reconocido en el ambiente como un investigador (Hernández, et al. , 2010).

La técnica de observación, es definida por Mayán (2001) como una técnica en la que el investigador está inmerso en el contexto en el cual se desarrolla el estudio en el tiempo en el cual se desarrolla el fenómeno a estudiar, con el objetivo de obtener una perspectiva real del escenario o la cultura del grupo, en el caso específico de este protocolo de investigación, la observación permitirá al investigador, el acercamiento a los espacios de interacción de tutoría, con el fin de observar y anotar todas las experiencias que se viven dentro del proceso, y rescatar la utilización e importancia del manejo de las TIC como parte de la tutoría, sin embargo, es un hecho delicado, ya que el espacio de tutoría, promueve un ambiente de confianza y empatía, que se espera, en algunas ocasiones, no podrá profanar.

El observador rescatará la dinámica de interacción entre tutor-tutorado, a través de los espacios presenciales y virtuales, dentro de las sesiones de tutoría a las cuales se le permita el acceso. El instrumento a utilizar dentro de la técnica de la observación, será a partir de la revisión de bitácoras de trabajo de tutores, directores de tutoría y en el colegiado de tutoría, lo cual permite al investigador, generar una visión más general sobre lo observado en sesión y los hechos plasmados en un reporte, por ejemplo, sobre los resultados o alcances de la sesión.

Por su parte la entrevista la cual es descrita por Mayán (2001), como una técnica que permite comprender los puntos de vista de los participantes dentro de la investigación, en relación a la forma en la que construyen su realidad, puesto que lo importante es la información que se recaba a partir de la descripción que realizan del objeto de estudio con sus propias palabras.

La entrevista, se usa, según Mayán (2001), cuando el investigador sabe algo acerca del área de interés, pero no lo suficiente como para responder las preguntas que se ha formulado. Es una técnica que permite indagar sobre el discurso de los sujetos de estudio, la cual permite al investigador, plasmar en la investigación, las diferentes visiones que se tienen dentro de un ambiente y tiempo determinado, sobre una situación en particular, identificar a los actores principales, que se relacionan con el problema a investigar, y rescatar su opinión sobre la situación o el hecho que se investiga.

Otra técnica utilizada fue el análisis de documentos, tales como las minutas de reuniones del colegio de tutores, las cuales sirvieron para identificar los acuerdos a los que llegaron los coordinadores de tutorías de los diversos programas educativos, con respaldo del director de tutorías.

Estas técnicas de recolección de datos otorgan validez a la investigación, ya que otorgan información de primera mano sobre el objeto de estudio (Hernández, et al., 2010), sin embargo, es importante resaltar que el rol del investigador, debe generarse en una postura objetiva, sin emitir juicios de valor o interpretación subjetiva, que pudiera distorsionar la información obtenida, y por ende, modificar los resultados de la investigación; situación en la que recae la carga de valores del investigador, pues no podrán manipularse los datos con el fin de llegar al resultado esperado y planteado al inicio de la investigación.

3.9 Instrumentos de recolección de datos desde el enfoque cuantitativo

Para lo concerniente al trabajo con el diseño cuantitativo, se utilizó la técnica de la encuesta, a partir del instrumento cuestionario, el cual fue diseñado para esta investigación en específico. La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos, dicha muestra es definida según los intereses de la investigación y es a través de la encuesta que es posible conocer los puntos de vista, las actitudes y los comportamientos de una población específica (Hernández, et al., 2010). Dentro de una encuesta se realizan una serie de ítems sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede.

Como se ha descrito en el apartado referente al proceso de recolección de datos cuantitativos, se ha descrito el procedimiento que se siguió desde el diseño del instrumento, hasta el procesamiento de los datos obtenidos.

3.9.1 Estrategias para el procesamiento de datos

El procesamiento de los datos recabados a partir de los instrumentos cualitativos seleccionados para la presente investigación se realizó a partir de un modelo de análisis interpretativo que surge de la propuesta de Strauss y Corbin (1998) quienes argumentan que la metodología cualitativa es:

Cualquier investigación que produce teoría en escenarios socializados no familiarizados con procedimientos estadísticos u otros medios de cualificación que, consideran a la realidad como objetivable, sino que, por el contrario, sencillamente requieren de una dosis de subjetividad del investigador para interpretar un fenómeno (p.17).

A través un trabajo artesanal, se procedió a la interpretación de los datos obtenidos a través de las entrevistas, observación directa, así como el análisis de minutos de reuniones del colegio de tutores obtenidos durante la investigación que aporten a la misma, gracias a la identificación de unidades significativas que se conglomeran por relación de contenido en subcategorías y por último en categorías de estudio.

En el caso del procesamiento de datos cuantitativos, se procedió a utilizar SPSS 24, el cual permitió validar los instrumentos a partir del coeficiente alfa de Cronbach, además de contar con la plataforma e-encuesta, la cual proporciona representaciones gráficas de los resultados obtenidos tras la aplicación, con dichos datos se procedió a darles tratamiento también con SPSS 24, para obtener resultados representativos a partir de medidas de tendencia central tales como media, mediana, moda, desviación estándar y varianza.

3.10 Población, Muestreo, Técnica, Instrumento, Validez y Confiabilidad

A continuación, se presenta al lector una tabla que permite identificar las dimensiones de estudio de las variables que se retoman en la investigación y su relación con la población y el tipo de muestreo realizado para la aplicación de instrumentos de recolección de datos. De igual forma, el lector identificará las técnicas de las cuales surgen los instrumentos utilizados para recaudar datos, además de los criterios de validez y confiabilidad para cada instrumento.

3.10.1 Variable: Tutoría psicopedagógica

Tabla 7

Criterios de validez y confiabilidad de la variable Tutoría psicopedagógica.

| DIMENSIÓN | POBLACIÓN | MUESTREO | TÉCNICA | INSTRUMENTO | VALIDEZ Y CONFIABILIDAD |
|--|---|--|---------------------------------|-----------------------|---|
| Necesidades de atención psicopedagógica. | Universidad Politécnica de Pachuca: tres grupos experimentales y tres grupos control. | No probabilístico: Criterio de expertos: los cuales aportaron los grupos experimentales a partir de las necesidades institucionales. <u>Inclusión de la IES:</u> • Cuenta con Sistema de tutoría. • Matrícula representativa en el estado de Hidalgo • Cuentan con página de internet. • RVOE. • Uso de las TIC | 1. Entrevista semiestructurada. | 1.1 Guía de preguntas | 1.1.1 Triangulación de las fuentes de recolección de datos para lograr la validez y confiabilidad. Validez Interna: Análisis entre grupos control y experimental. Validez Externa: a menudo las estructuras de significado descubiertas en un grupo no son comparables con las de otro, por la naturaleza del grupo y contexto. Confiabilidad: será interna, Inter jueces. Se considera un buen nivel de esta confiabilidad cuando |

| | | | | |
|--|--|----|------------------------------|--|
| | <p><u>Exclusión de la IES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • No cumplen con los criterios de inclusión. | | | alcanza un 70%. Colaboración de los sujetos informantes para confirmar la “objetividad” |
| Nivel de interacción entre tutor y tutorado | <p><u>Inclusión de los grupos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El tutor refiere poco interés con el trabajo de tutoría. • Grupos de nuevo ingreso. • Grupos control con características similares. <p><u>Exclusión de grupos:</u> No cumplen con los criterios de inclusión.</p> | 2. | Encuesta 2.1 Cuestionario | 2.1.1 Coeficiente alfa de Cronbach 0.710. |

Nota. Descripción de obtención de los criterios de Validez y confiabilidad de la variable.

3.10.2 Variable: Uso de las TIC en el contexto de tutoría

Tabla 8

Criterios de Validez y confiabilidad de la variable Uso de las TIC en el contexto de tutoría

| DIMENSIÓN | POBLACIÓN | MUESTREO | TÉCNICA | INSTRUMENTO | VALIDEZ Y CONFIABILIDAD |
|------------------------------------|---|---|---------------------------------|-----------------------|--|
| Disposición de infraestructura TIC | Universidad Politécnica de Pachuca: tres grupos experimentales y tres grupos control. | <p>No probabilístico: Criterio de expertos: los cuales aportaron los grupos experimentales a partir de las necesidades institucionales.</p> <p><u>Inclusión de la IES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con Sistema de tutoría. • Matrícula representativa en el estado de Hidalgo • Cuentan con página de internet. • RVOE. • Uso de las TIC <p><u>Exclusión de la IES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • No cumplen con los criterios de inclusión. | 1. Entrevista semiestructurada. | 1.1 Guía de preguntas | <p>1.1.1 Triangulación de las fuentes de recolección de datos para lograr la validez y confiabilidad.</p> <p>Validez Interna: Análisis entre grupos control y experimental.</p> <p>Validez Externa: a menudo las estructuras de significado descubiertas en un grupo no son comparables con las de otro, por la naturaleza del grupo y contexto.</p> <p>Confiabilidad: será interna, Inter jueces. Se considera un buen nivel de esta confiabilidad cuando alcanza un 70%.</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------|------------------|---|
| | | | | | Colaboración de los sujetos informantes para confirmar la “objetividad” |
| Nivel de interacción tutor o tutorado con los materiales y recursos psicopedagógicos digitalizados. * Dimensión que se analizó posterior a la aplicación del MT-TIC. | | <u>Inclusión de los grupos:</u> <ul style="list-style-type: none"> • El tutor refiere poco interés con el trabajo de tutoría. • Grupos de nuevo ingreso. • Grupos control con características similares. <u>Exclusión de grupos:</u> No cumplen con los criterios de inclusión. | 2. Encuesta | 2.1 Cuestionario | 2.1.1 Coeficiente alfa de Cronbach 0.710. |

Nota. Descripción de obtención de los criterios de Validez y confiabilidad de la variable.

3.11 Criterios de rigor metodológico: Un discurso desde la Credibilidad, Transferibilidad, dependencia y confortabilidad.

Referente a la Credibilidad de la investigación es definida por Rada (2007) como “el grado o nivel en el cual los resultados de la investigación reflejen una imagen clara y representativa de una realidad o situación dada” (p. 22), dentro de la presente investigación, este criterio se obtiene gracias a la observación persistente (Olabuénaga, 2012), que permita realizar una visión profunda sobre los aspectos que se consideran más característicos en la investigación, evitando imponer creencias y opiniones del investigador, considerar la participación de todos los implicados en la investigación por igual, así como buscar evidencia positiva y negativa por igual (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010); además de reforzar con una triangulación de la interpretación de los datos obtenidos, las teorías que fundamentan la investigación y la revisión de la literatura.

Para determinar la credibilidad es importante considerar los siguientes elementos:

- Resguardo de las notas de campo que surgieron de las acciones y de las interacciones durante la investigación.
- Uso de transcripciones textuales de las entrevistas para respaldar los significados e interpretaciones presentadas en los resultados del estudio.
- Consideración de los efectos de la presencia del investigador sobre la naturaleza de los datos.
- Discusión de los comportamientos y experiencias en relación con la experiencia de los informantes.
- Uso de la triangulación en la recolección de datos para determinar la congruencia entre los resultados.
- Discusión de las interpretaciones con otros investigadores.
- Si los hallazgos se aprecian como significantes y aplicables en el propio

contexto del lector (Rada, 2007, p. 22).

Cuando se habla de triangulación de datos se hace referencia a la utilización de distintas estrategias de recolección de datos. Su objetivo es verificar las tendencias detectadas en un determinado grupo de observaciones. “La confrontación de los datos puede estar basada en criterios espacio-temporales y niveles de análisis” (Vallejo y Minerira, 2009, párr. 17)

Sobre la transferibilidad es la posibilidad de aplicar el estudio a otras poblaciones (Rada, 2007), en este caso, se espera poder aplicar el modelo en otra institución educativa que permita realizar un muestreo intencional (Olabuénaga, 2012), para ampliar la información obtenida comparando los resultados en dos contextos diferentes para verificar las semejanzas.

Hay que recordar que en la investigación cualitativa los lectores del informe son quienes determinan si se pueden transferir los hallazgos a un contexto diferente. Para ello se necesita hacer una descripción densa del lugar y las características de las personas donde el fenómeno fue estudiado. Así el grado de transferibilidad es función directa de la similitud entre los contextos donde se realiza un estudio (Rada, 2007, p. 23-24).

Respecto a la Dependencia, se cuenta con el seguimiento de un director de tesis, lo que permite la auditoría de Dependencia (Olabuénaga, 2012), que a su vez permite examinar la investigación y verificar la aceptabilidad de la misma, situación que aplica de igual forma en la confirmabilidad que es definida por Rada (2007) como “la neutralidad de la interpretación o análisis de la información” (p. 17).

Además dentro de la dependencia se proporcionarán detalles específicos sobre la perspectiva teórica del investigador y el diseño utilizado, se explicarán con claridad los criterios de selección de los participantes y las herramientas para recolectar datos, se ofrecerán descripciones de los papeles que desempeñaron el investigador en el campo y los métodos de análisis empleados (procedimientos de codificación, desarrollo de categorías e

hipótesis), se especificará el contexto de la recolección y cómo se incorporó en el análisis (por ejemplo, en entrevistas, cuándo, dónde y cómo se efectuaron), (Hernández et al., 2010).

3.11.1 Validez y fiabilidad desde el contexto de estudio de casos

Es importante considerar, dentro del método de estudio de casos, que la calidad de la Investigación representa un papel importante en cuanto a saber; cómo el investigador, al elegir el estudio de caso, puede medir o percibir si su investigación es de calidad. Es allí donde Yin (2009) manifiesta:

La validez de constructo se refiere a la calidad de la conceptualización (relación existente entre el constructo propuesto y los objetivos del estudio), y la calidad de la puesta en marcha de la investigación y la construcción (medidas de las variables de constructo). La validez de constructo se puede mejorar mediante el uso de la triangulación de la información y el establecimiento de una clara cadena de evidencia.

La validez interna se refiere a las relaciones (correctamente formulada) causales entre las variables y los resultados y se puede mejorar mediante el uso de técnicas analíticas claras, como por ejemplo la coincidencia de patrones, la creación de una explicación, frente a las explicaciones rivales, y el uso de modelos lógicos.

La validez externa hace referencia a la medida en que los resultados pueden ser generalizados y son factibles de mejora a partir de técnicas de coincidencia de patrones. La afirmación de la generalización proviene de la lógica subyacente de replicación que es fundamental para la construcción de la teoría de los casos (Eisenhardt y Graebner, 2007).

La fiabilidad, por su parte, se refiere al requisito de que el estudio de caso se lleva a cabo sin errores o por lo menos con un mínimo de error. La fiabilidad se puede mejorar mediante el mantenimiento de una buena documentación y una base de datos del estudio de caso (Jiménez, 2012).

Capítulo IV

Presentación, discusión y análisis de resultados y hallazgos de la investigación

A lo largo del presente capítulo, el lector tendrá acceso a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos descritos en el capítulo anterior, tanto para lo concerniente al diseño cualitativo como para lo cuantitativo, sin embargo, se realiza una clara distinción al momento de presentar los *hallazgos*, pues se utilizará este término cuando se refiera al manejo de datos desde lo cualitativo, pues se trata de un proceso de descubrimiento de subcategorías y categorías a partir de la aplicación de entrevistas y la observación. Por otra parte, se hará referencia a *resultados*, cuando el trabajo se haya realizado desde la perspectiva cuantitativa, gracias a la aplicación de las encuestas diseñadas, así como trabajo comparativo con las calificaciones de los grupos experimentales y control. Todo esto con el fin de dar claridad a la presentación de los hallazgos y resultados a partir de los diversos instrumentos aplicados, según el diseño metodológico que los fundamenta.

Como se ha referido en el capítulo anterior, esta investigación es de corte mixto, en donde el diseño cualitativo cuenta con mayor peso, por lo que la presentación de hallazgos y resultados se realizará de forma conjunta con la presentación de la discusión y el análisis de los mismos, puesto que, desde la postura del diseño de investigación acción, se considera relevante incluir los comentarios del observador al presentar los resultados, de igual forma, como refieren Asiaín y Margall (2000), “En ocasiones, en la investigación cualitativa, el apartado de discusión se presenta junto con los resultados, debido a que la integración de los datos cualitativos muchas veces es, en sí misma, una actividad interpretativa” (p. 153).

Dentro del presente capítulo, el término de discusión se retoma a partir de la postura de las autoras Asiaín y Margall (2000), quienes lo definen como “la interpretación de los resultados obtenidos a la luz de la pregunta de investigación o de la hipótesis, por lo que nunca puede convertirse en una repetición de los resultados en forma narrativa” (p.153), de ahí que se considera importante acompañar cada tabla y figura, de una descripción que explique lo que está observando el lector, acompañada de la relación que tiene el hallazgo o resultados con el marco epistémico de investigación, así como con las teorías educativas enunciadas en el segundo capítulo de la presente investigación.

Por lo que a lo largo del presente apartado, el lector observará los resultados mostrados a partir de tablas y figuras acompañadas de una breve descripción, aunado a ello encontrará la discusión y análisis de los resultados, pues como mencionan Asiaín y Margall (2000) “el investigador interpreta y da sentido a los resultados, a los números en los estudios cuantitativos y a los estudios en los cualitativos”(p. 153), a partir de la relación existente entre los resultados obtenidos en los diversos instrumentos de recolección de datos, así como las teorías que fundamentan la investigación, en coherencia con el marco epistémico que se presentó en el primer capítulo de la presente investigación

Finalmente, se presentan las conclusiones a las cuales ha llegado al autor, a partir de la construcción de la tesis, en los diversos momentos que se vivieron a lo largo del proceso de investigación.

4.1 Hallazgos a partir de las entrevistas a directivos, coordinadores de tutoría y tutores

A continuación se presentan los hallazgos obtenidos de forma artesanal y retroalimentados con apoyo del software MAXQda 12, gracias al procesamiento de datos obtenidos a partir de la aplicación de la guía de preguntas a directivos, coordinadores de tutoría y tutores, es preciso referir, que la muestra de tutores entrevistados fue de carácter no probabilístico, a partir de voluntarios; en donde el investigador se presentó con diversos tutores de la UPPachuca, y realizó la invitación a participar en la entrevista, a la cual, respondieron positivamente 3 tutores . De igual forma, se obtuvo la participación de la coordinadora de tutorías de la UPPachuca, así como de la persona a cargo de brindar apoyo directo a esa coordinación; de igual forma, se contó con la participación de una directora de una Universidad Particular del Estado de Veracruz, de dicha institución se mantiene el anonimato a petición de la entrevistada.

La presentación de los hallazgos se realiza a partir de la identificación de subcategorías y categorías que permiten observar su relación con el marco epistemológico desglosado en el primer capítulo de la presente investigación, dicha identificación se realizó en un primer momento a partir de la transcripción de entrevistas, mismas que se contenían en formato de audio, de las cuales se procedió a su transcripción en formato Word y a realizar diversas copias de seguridad, con el fin de mantener el documento original sin editar, y con ello resguardar los datos obtenidos para cumplir con los criterios de rigor metodológico mencionados en el tercer capítulo.

Una vez concluido el ejercicio, se procedió a trabajar con el software MAXQda 12, en donde se exportaron las entrevistas en formato Word, y se procedió a la identificación de unidades significativas, que se fueron agrupando y codificando a partir de color y nombre hasta crear subcategorías de análisis, al concluir con la identificación de subcategorías, se procedió a identificar la categoría que daría cabida a cada conjunto de subcategorías relacionadas a partir de las temáticas vertidas en ellas. Con las categorías obtenidas con apoyo del software, se realizó un trabajo comparativo entre los resultados del análisis artesanal y aquel realizado a partir de MAXQda12, en donde no se observaron cambios significativos. El lector encontrará en **anexo A** y **B** las guías de preguntas para las entrevistas a directores y coordinadores, así como para tutores; de igual forma, encontrará a partir del **anexo C** el procesamiento completo de datos de cada categoría y subcategoría.

Con la identificación de códigos, subcategorías y categorías, gracias al uso del software, se procedió a la exportación en Excel del procesamiento de datos para su análisis, a partir de lo cual, se desglosan los siguientes apartados, en donde en cada uno, se hace una breve, pero significativa, muestra de las unidades significativas que dan origen a cada subcategoría y categoría, lo que permite, posterior a cada tabla la discusión y análisis de los resultados, a partir de su relación con los objetivos y preguntas de investigación que fungieron en todo momento como eje central de la investigación; además de retomar las teorías del constructivismo social de Vygotsky y el conectivismo de Siemens, y las aportaciones que realiza la presente investigación a las ya mencionadas teorías.

Para dar inicio a la presentación de resultados, se considera importante compartir con el lector, los códigos obtenidos a partir del procesamiento de datos, con el objetivo de contextualizarlo al leer las tablas de resultados que se presentan en los apartados siguientes, por lo que se invita a revisar la tabla 13.

Tabla 9

Códigos otorgados a los informantes

| Código | Informante |
|---------------|---|
| EACUPP | Entrevista Apoyo de Coordinación de Tutorías UPPachuca |
| EVUPP | Entrevista Vocal de Tutorías UPPachuca |
| ET1UPP | Entrevista Tutor 1 UPPachuca |
| ECUPP | Entrevista Coordinación de Tutorías UPPachuca |
| ET2UPP | Entrevista Tutor 2 UPPachuca |
| EDUG | Entrevista Directivo Universidad Particular de Veracruz |
| ETS1 | Entrevista Salida Tutor 1 |
| ETS2 | Entrevista Salida Tutor 2 |
| ETS3 | Entrevista Salida Tutor 3 |

Nota. Identificador de códigos otorgados a los informantes clave, a partir del rol que desempeñan en la institución educativa, y el tipo de instrumento de recolección de datos utilizado. Fuente: Elaboración propia

De igual forma, en la tabla 14 se comparte con el lector, la estadística de códigos obtenidos gracias al software MAXQda12, en donde se identifican el número de documentos –entrevistas- analizados, así como porcentaje de unidades significativas identificadas en cada código de análisis.

Tabla 10

Estadística de unidades de análisis, categorías y subcategorías

| | Unidad de análisis | Categoría de análisis | Subcategoría | Segmentos codificados de todos los documentos | % de segmentos codificados de todos los documentos | Documentos |
|--------------------------------|---|--|--|--|---|-------------------|
| Tutoría psicopedagógica | Importancia de la tutoría | Origen del programa interno de tutoría | Definición de tutoría | 15 | 5.86 | 5 |
| | | | Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | 69 | 26.95 | 6 |
| | | Percepción de los tutores sobre la tutoría | Asignación de tutor | 16 | 6.25 | 5 |
| | Atención integral de tutorados | Participación de estudiantes en tutoría | Capacitación del tutor | 35 | 13.67 | 5 |
| | | | Identificación y atención de necesidades psicopedagógica | 27 | 10.55 | 6 |
| | | Empatía en la tutoría | 16 | 6.25 | 4 | |
| Uso de las TIC | Postura ante la inclusión de las TIC en el contexto de tutoría presencial | Uso de las TIC en la tutoría | Funcionalidad de los recursos | 19 | 7.42 | 5 |
| | | Propósito del uso de las TIC en la tutoría | <i>Moodle</i> , redes sociales y recursos digitalizados. | 2 | 0.78 | 2 |
| | Uso de las TIC en el | Acceso a los recursos | Ventajas del uso de las TIC | 14 | 5.25 | 3 |

| | | | | | | |
|-------------------------|---|---|--------------------------------|------|------|---|
| | programa interno de tutoría de la UPPachuca | | Desventajas del uso de las TIC | 13 | 5.16 | 3 |
| Experiencia del usuario | Disposición y evaluación del MT-TIC | Disponibilidad y agrado ante el uso de las TIC | 21 | 6.13 | 3 | |
| | | Disponibilidad para aprender y recomendar el uso de las TIC | 26 | 6.73 | 3 | |
| | | Expectativas para repetir la experiencia | 26 | 6.73 | 3 | |

Nota. Porcentaje de segmentos que se identificaron en relación a cada subcategoría de análisis, a partir de las opiniones vertidas por los informantes clave en las entrevistas semiestructuradas.

4.1.1 Unidad de análisis: Sobre la importancia de la tutoría.

Esta unidad de análisis hace referencia a la importancia que los directivos, coordinadores de tutoría y tutores le otorgan al programa interno de tutoría, rescatando como tema emergente, al momento de analizar los resultados la categoría *origen del programa interno de tutoría*, a partir de la identificación de dicha categoría emergente, surge la subcategoría referente a la definición de la tutoría, así como a la identificación de las funciones, alcances y limitantes de la tutoría, hallazgos que se comparten a continuación.

4.1.1.1 Categoría: Origen del programa interno de tutoría.

Está primer categoría no estaba considerada de inicio al elaborar el guion de preguntas para la aplicación de las entrevistas semiestructuradas, ya que se esperaba que los personajes involucrados en la tutoría dentro de cualquier institución, tuvieran claridad en relación al origen de su programa interno de tutoría, situación que, a partir de la aplicación de las entrevistas, se observó que no era así, y que sin embargo, tenía incidencia en otros factores de importancia para la investigación, por lo tanto, se considera como una subcategoría emergente a la investigación, a partir de la cual, se dio origen al diseño y aplicación de talleres en torno a la capacitación de tutores sobre el origen del programa interno de tutoría y de la tutoría en sí misma.

Tabla 11

Fragments de entrevistas en relación a la categoría: Origen del programa interno de tutoría.

| Código | Fragmento de entrevista |
|---------------|--|
| EACUPP | “el modelo de las universidades politécnicas ya venía implícito en la función o el programa institucional de tutorías” |
| EACUPP | “no se tiene identificado el modelo de tutoría que están trabajando” |
| ET1UPP | “entre a unos cursos de capacitación en el cual se nos orientaba sobre cuál es el objetivo de ser tutores, pero como tal, recordar ahorita, así como que, cuál fue el génesis, no lo recuerdo, pero si he participado en la mayoría de estos procedimientos” |
| ECUPP | “Sé que todas las universidades politécnicas manejan lo que es el modelo de tutorías y asesorías para apoyar a la parte académica de los alumnos” |
| ET2UPP | “Entonces vas viendo que te funciona, que no te funciona, entonces vas como perfeccionando esa atención hacia los alumnos que es lo importante.” |
| EDUG | “el trabajo de los tutores no es algo que ya tengamos bien definido, es decir, todavía este proceso, apenas estamos todavía funcionando, este semestre estamos trabajando un poco distinto.” |

Nota. Presentación de fragmentos en relación al conocimiento que tienen los informantes clave sobre el origen del programa interno de tutorías, con el fin de identificar posturas hacia la tutoría que se imparte en la UPPachuca. Fuente: Elaboración propia

Los informantes declaran que no tienen conocimiento en relación al origen del programa interno de tutorías, algunos de ellos mencionan que es parte del modelo educativo que imparte la UPPachuca, sin embargo, refieren que se han realizado adecuaciones a partir de las necesidades propias de la institución.

4.1.1.1.1 Subcategoría: Definición de tutoría

Se consideró de interés conocer la definición de tutoría con la que trabajan los tutores, coordinadores y directivos de la UPPachuca (ver tabla 12), con el fin de clarificar la postura desde la cual se abordaría el trabajo de campo, sin embargo, como resultado se obtuvo que en todos los casos no existe homogeneidad en relación al término, y por consecuencia en las funciones y alcances de la misma, en la mayoría de ocasiones, los informantes clave refirieron que la tutoría en un *acompañamiento dirigido a los estudiantes*, concepto que se relaciona con el que establece la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), sin embargo, en las entrevistas realizadas, se observa que a partir de la cantidad de estudiantes, espacios disponibles de trabajo tutorial, formación del tutor y recursos con los que cuentan, es complicado cumplir con dicho fin. (Ver tabla 16 y 17).

Tabla 12

Fragmentos de entrevistas en relación a la subcategoría: Definición de tutoría

| Código | Fragmento de entrevista |
|--------|--|
| EACUPP | “El programa institucional de tutorías se enfoca a dar esa guía, a ser que un docente funja como guía de los alumnos para actividades ya sean académicas, trámites académicos o trámites administrativos o hasta personales, en el caso de personales si el tutor así lo decide puede darle seguimiento al chico, pero también poder canalizarlo al área de psicología que tenemos para un mejor seguimiento”. |

| | |
|---------------|---|
| EACUPP | “Es un proceso de acompañamiento, de guía para los alumnos cursantes de su licenciatura, esa guía y ese acompañamiento puede ser de forma administrativa, académica o personal”. |
| EACUPP | “Acompañamiento <que> genere beneficios para los chicos, para evitar deserciones, para evitar abandono”. |
| EVUPP | “Es una herramienta, un apoyo para acompañar a los alumnos en las cuestiones académicas, muchas veces personales durante sus tres años y cuatro meses en esta escuela”. |
| ET1UPP | “Es un procedimiento en el cual el alumno tiene algún tipo de inquietud o algún tipo de necesidad de cualquier tipo y la cual no puede solventar de manera personal, entonces nosotros como tutores tenemos una ventaja en la institución <pues> conocemos mejor los procesos administrativos, los procesos docentes o cualquier tipo de proceso que tú puedes utilizar con el alumno, la tutoría como tal es un procedimiento bastante importante, porque tiene que ver con un escenario y con actores importantes”. |
| ECUPP | “Aquí <en la UPPachuca> es un acompañamiento a final de cuentas”. |
| ECUPP | “Es un acompañamiento a lo largo de toda la formación del chico en la universidad para guiarlo, asesorarlo y canalizarlo al área correspondiente dependiendo de la situación por la que este atravesando”. |
| ET2UPP | “Es un acompañamiento académico, que si tienes algún problema administrativo: pues dirígete a esta área o vamos a hacer este oficio, lo vamos a solucionar así, o la parte académica: tenemos un problema con un profesor o buscamos asesoría”. |
| ET2UPP | “No está homogenizado hasta donde puedes tu intervenir como tutor”. |
| ET2UPP | “Las desventajas de la tutoría, que no está bien definida ni para la parte administrativa ni para los alumnos”. |

Nota. Fragmentos de informantes clave, en relación a la definición de la tutoría con la que trabajan en la UPPachuca.

En la tabla 12 se observa que los informantes clave coinciden en que la tutoría es un proceso de acompañamiento del estudiante, sin embargo, no tienen claridad en relación a los alcances y limitantes de la misma (ver tabla 13).

4.1.1.1.2 Subcategoría: Funciones, alcances y limitantes de la tutoría.

Tras identificar que los informantes clave no tienen conocimiento del origen del programa interno de tutorías y que el modelo de tutoría con el que trabajan se basa en lo establecido por la ANUIES, se consideró necesario saber si los tutores, coordinadores y directivos tenían identificados las funciones del tutor, así como los alcances y limitantes de la tutoría, de lo cual se obtuvo la siguiente tabla.

Tabla 13

Fragmentos de entrevistas en relación a la subcategoría: Funciones, alcances y limitantes de la tutoría.

| Código | Fragmento de entrevista |
|--------|---|
| EACUPP | “Los chicos saben y están enterados desde que llegan que tienen un tutor, que su tutor es su guía, que su tutor les apoya y que lo pueden buscar y localizar y que puede guiarse y apoyarse en él.” |
| EACUPP | “Uno de los objetivos del tutor, precisamente al inicio, es que se quede con el mismo niño hasta que termina, porque precisamente él le va a dar el seguimiento, él lo conoce, él ya sabe cuál es su caso.” |
| EACUPP | “Si el chico se va a dar de baja pues se va a dar de baja, nosotros estamos nada mas como para ver si realmente las razones de la baja ameritan una baja o no.” |
| EACUPP | “Todos los tutores tenemos una carpeta donde llevamos el expediente de los chicos, lo hacemos así.” |
| EACUPP | “de ley como tutor debemos tener la copia del carnet y de su credencial.” |
| EACUPP | “Ahora en el sistema te aparece el mapa curricular, ya vas checando, por decir, les van apareciendo si la deuda –alguna materia- aquí ya te marca en rojo” |

| | |
|--------|---|
| EACUPP | “Los chicos saben y están enterados desde que llegan que tienen un tutor, que su tutor es su guía, que su tutor les apoya y que lo pueden buscar y localizar y que puede guiarse y apoyarse en él.” |
| EACUPP | “Uno de los objetivos del tutor, precisamente al inicio, es que se quede con el mismo niño hasta que termina, porque precisamente él le va a dar el seguimiento, él lo conoce, él ya sabe cuál es su caso.” |
| EACUPP | “Si el chico se va a dar de baja pues se va a dar de baja, nosotros estamos nada mas como para ver si realmente las razones de la baja ameritan una baja o no.” |
| EACUPP | “Todos los tutores tenemos una carpeta donde llevamos el expediente de los chicos, lo hacemos así.” |
| EACUPP | “de ley como tutor debemos tener la copia del carnet y de su credencial.” |
| EACUPP | “Ahora en el sistema te aparece el mapa curricular, ya vas checando, por decir, les van apareciendo si la deuda –alguna materia- aquí ya te marca en rojo” |

| | |
|---------------|---|
| EACUPP | “el semestre pasado me los lleve a conocer teletón.” |
| EVUPP | “Por los problemas a veces que traigan, problemas o en cuestiones académicas de que ya reprobé tal materia, me voy a salir porque esto no es lo mío, tratar nosotros de ayudarlos.” |
| EVUPP | “Incrementan su rendimiento, si lo hacen, pareciera que muchas veces dicen, hay una tutoría, <i>¿para qué?, ¿qué voy a hacer?</i> , pero la verdad si incrementa su rendimiento, si uno los escucha.” |
| EVUPP | “muchas veces uno hace hasta lo imposible, pero, si el alumno no quiere estudiar <i>¿Qué puedes hacer?</i> ” |
| ET1UPP | “apoyo a los alumnos de diversas carreras, en poder agilizar trámites administrativos,” |
| ET1UPP | “Evaluar como grupo cuál es la problemática que tiene con los demás docentes, cómo es el rendimiento, <i>no hay un manual de asignatura para tutorías.</i> ” |
| ET1UPP | “Hay un docente que tiene alumnos que le marcan a las tres de la mañana y estando borrachos, le preguntan que, si puede ir por ellos, entonces el tutor iba por ellos.” |
| ECUPP | “ <i>llenamos un formato</i> y entonces después de llenar ese formato, nosotros pues vamos recopilando información y en el mismo formato, pues, clasificamos que tipo de tutoría fue, por una situación administrativa, por una cuestión personal, por cuestión académica, y se solicita esa información de manera trimestral y de manera cuatrimestral.” |
| ECUPP | “porque de repente como tutores pues a lo mejor yo creo empatía con mis niños tutorados y les tomo cariño. y <i>soy ahora si mamá pato</i> , pues muchos tutores a lo mejor por tiempo, a lo mejor porque digamos tienen otras prioridades, no trabajan tanto con sus tutorados.” |
| ET2UPP | “No, como que no es homogéneo, a lo mejor tus docentes o tus tutores base pueden decir si, solo estoy para hacerte un oficio, para decirte que vayas a psicología, becas, a esta parte, pero a la vez algunas autoridades o en algunas situaciones, se deforma ese concepto –tutoría- y decir no pues tu eres el tutor, tu eres el responsable.” |
| EDUG | “los maestros aún no tenían muy en claro cuáles serán las funciones, su papel de tutor, entonces lo hizo a medias, realmente <i>fueron asesores, no tutores.</i> ” |

| | |
|-------------|--|
| EDUG | <i>“hubo docentes que fueron demasiado pero exageradamente paternalistas, no entendió muy bien la función o las funciones del tutor”</i> |
|-------------|--|

Nota. Fragmentos de opiniones de informantes clave, en relación a las funciones que desempeña un tutor.

En la tabla 13 es posible observar que no hay claridad en relación a las funciones que desempeña un tutor, así como los alcances y limitantes del trabajo en la tutoría, ya que algunos informantes refieren aspectos de carácter administrativo, e incluso, algunos refirieron sobre la realización de actividades paternalistas, que están fuera de las funciones de un tutor.

4.1.1.2. Categoría: Percepción de los tutores sobre la tutoría.

No solo se considera importante la raíz desde la cual se construye el programa interno de tutoría, ni la forma en que se concibe y aplica, sino también, para fines de la presente investigación, se considera relevante identificar la postura que tienen los tutores en relación a la tutoría, de ahí que se obtuvo información que se presenta en la tabla 14.

Tabla 14

Fragmentos de entrevistas en relación a la categoría: Percepción de los tutores sobre la tutoría.

| Código | Fragmento de Entrevista |
|---------------|---|
| EACUPP | “Es un programa que se ha modificado para beneficio de los chicos y también con base a las necesidades de la institución” |
| EACUPP | “Considero que le hacen falta algunas cosas que podemos implementar, pero es trabajarla, es también detectar esas áreas de oportunidad para poder hacer un mejor programa” |
| EVUPP | “Si es efectiva, porque muchos alumnos han sido ayudados mediante una tutoría, pero en cuanto a herramientas, nosotros como tutores, muchas veces no sabemos que dar en la hora de tutoría, no sabemos cómo ayudar... a veces hasta te falta tiempo, pero en otras ocasiones en esa hora: que les digo, ¿no?” |

| | |
|---------------|--|
| EVUPP | “A veces te sientes o el mismo sistema te hace sentir culpable si un alumno repreuba.” |
| ET1UPP | “Sin lugar a dudas es una herramienta que determina muchas veces la armonía del alumno con su entorno, pero como programas multifactoriales, son muchos factores que afectan el comportamiento del alumno, por lo cual, tal vez hay factores que nosotros no vinculamos, no sabemos muy bien cómo medirlo y ayudar mejor al alumno.” |
| ET1UPP | “Crecimos sin tutores, de repente decimos: ¿Oye, pues qué te pasa?, si esto yo lo hacía sin ayuda de nadie.” |
| ET1UPP | “La percepción que debe de manejar el tutor, es la parte de sensibilización es de saber: Oye ¿Cuál te funciona a ti? ¿no?” |
| ET1UPP | “Minimizan la actividad – tutores y tutorados” |
| ET1UPP | “Es un indicador. O sea, necesitas tener un papel que diga que tienes tutorados o que, si no, no eres acreedor a esos beneficios.” |
| ET1UPP | “Pero no hay participación, hay muy poca participación.” |
| ECUPP | “Sirve para poder determinar, en el caso del desarrollo, si están cumpliendo o no con los indicadores.” |
| ET2UPP | “Es triste que los demás no le tomen la importancia que es, ese es el detalle.” |
| ET2UPP | “Tú puedes dar una tutoría y motivar a tus chicos, pero ¿Cuál es tu evidencia de que lo hiciste bien? Pues el registro ¿no? Y puede ser un muy buen tutor, pero pues tu evidencia no lo refleja así o al revés, puedes obligar a los chicos a que te firmen la hojita y no dar tutorías.” |

Nota. Postura de los tutores ante la tutoría.

Es posible observar que los informantes clave hablan de la tutoría como un indicador institucional, y en otros casos, se refieren a la tutoría, como un recurso al que no se le ha dado la importancia debida, sin embargo, consideran que es útil para los estudiantes.

4.1.1.2.1 Subcategoría: Asignación de tutores.

Se consideró importante conocer, qué perfiles se contemplaron para la asignación de tutores, de ahí que se generó un ítem que permitió identificar que los tutores son aquellos docentes que trabajan de tiempo completo en la UPPachuca, independientemente de su perfil profesional, sin embargo, se considera que el perfil de formación del tutor, sea congruente con el perfil de formación del grupo tutorado.

Tabla 15

Fragmentos de entrevistas en relación a la subcategoría: Asignación de tutores.

| Código | Fragmento de entrevista |
|---------------|---|
| EACUPP | “Los tutores son docentes de tiempo completo” |
| EACUPP | “No hay una remuneración extra por el trabajo de tutoría.” |
| EVUPP | “No importa que uno no tenga esa área de pedagogía, pero es ser humano y pues te identificas mucho a veces con los alumnos, tal vez no tendremos las respuestas exactas, pero tratamos de ayudarlos.” |
| ET1UPP | “Muchos docentes no tienen la vocación para ser tutores” |
| ET1UPP | “¿Qué pasa cuando pones a alguien en un área que no es competente? No hay resultados.” |
| ECUPP | “Hay algunos tutores que, por ciertas circunstancias, digamos de por falta de docentes de tiempo completo, hay algunos que pueden ser de tiempo parcial, pero son los mínimos.” |
| ET2UPP | “Un tutor en lugar de tener 40 o 30 niños tiene 80, porque ya los otros le empiezan a preguntar o porque ya saben los demás: No ve con fulanito él te va a ayudar. Entonces luego llegan y llegan chicos.” |
| EDUG | “-buscar- docentes, primero que lo quisieran hacer –tutor-, no fue una imposición, yo lo dije, primero puse la convocatoria, después hice una pequeña selección, De todos los que dijeron yo hice una pequeña selección, Pues había maestros que al menos tuvieran una carga de media a mayor, para que los alumnos pudieran tener momentos para tratar con él, |

| | |
|-------------|---|
| | me fije también en las características de su personalidad, que fuera un maestro abierto, que está interesado, quieren siempre dar un poco más, porque son inquietos, me fijé en la responsabilidad, en el compromiso, en qué fueran muy institucionales, entonces fui eligiendo por ahí a algunos docentes” |
| EDUG | “Los docentes no fueron tan maduros como esperaba.” |

Nota. Conocimiento de la asignación de tutores.

En la tabla 15 se observa que los informantes clave hacen referencia que los tutores no cuentan con formación humanista para el desempeño de actividades de tutores, ya que el papel lo desempeñan docentes de tiempo completo de las diversas carreras que forman parte de la oferta académica de la UPPachuca, sin embargo, si se considera que los perfiles de los tutores sean congruentes con el perfil de egreso de los estudiantes.

4.1.1.2.2 Subcategoría: Capacitación de los tutores.

En la tabla 15 es posible observar que en muchos casos los tutores no cuentan con formación en el área de tutoría, ya que su asignación se realiza a partir del rol que desempeñan como docentes de tiempo completo de la Universidad, sin embargo, se consideró de importancia conocer cuáles son las estrategias y recursos que utilizan para la capacitación de tutores, información que se comparte en la tabla 16.

Tabla 16

Fragments de entrevistas en relación a la subcategoría: Capacitación de los tutores.

| Código | Fragmento de entrevista |
|---------------|---|
| EACUPP | “Al inicio cuando son de nuevo ingreso, como docentes de nuevo ingreso se les da la capacitación de recursos humanos, la parte de modelo de EBC y ahí se incluye el programa de tutorías y asesorías para los formatos como docente, como tutor y como asesor.” |

| | |
|---------------|---|
| EACUPP | “Ya cuando va a hacer-tutor-, si a lo mejor a ese tutor no se le asigno grupo en ese periodo de tutorados pues no hay problema, ellos ya saben que hay un programa de tutorías. Cuando llegan los grupos de nuevo ingreso, se les hace una reunión a los tutores de grupo de nuevo ingreso, para ya darles más específicamente la capacitación.” |
| EACUPP | “-los tutores que NO son de nuevo ingreso-Tardan años, se asigna un curso para capacitación, entonces dentro de ese recurso se tiene que asignar precisamente la capacitación para tutorías.” |
| EACUPP | “Por lo regular son temas de la ANUIES que nos traen, que nos imparten aquí y bueno se eligen con base a las calificaciones... y con la antigüedad se va tomando el nombre de los docentes (que tienen que capacitarse); de ley todos tienen que capacitarse y todos tienen que tomar el curso del modelo, de cómo se evalúa en el modelo de tutorías.” |
| EVUPP | “Dices pues que hago, de donde y ya empiezas a buscar así cosas en internet, manualitos que haya ahí, pero pues no, muchas veces no me daba, no me funcionaba.” |
| ET1UPP | “Han llegado capacitadores con otros compañeros y salen así parados de manos como changos, no les interesa, no, es que fue pérdida de tiempo o sea no les llama la atención” |
| ECUPP | “No nos enseñan a ser ni docentes algunas ocasiones, ni tampoco tutores” |
| ET2UPP | “Lo del procedimiento, es algo complejo que no todos lo entendemos” |
| ET2UPP | “Los mandan a cursos –a los tutores- y -expresan- Hay no, ya me mandaron a curso y tengo que hacer esto, o sea se molestan, sabiendo que, si están en una institución educativa pues tienes diversas actividades, diferencia a que estuvieras en un centro de investigación que solo se dedica a eso.” |

Nota. Opiniones vertidas en relación a la capacitación de tutores.

A partir de las opiniones de los informantes clave, vertidas en la tabla 16, se habla de que, en muchas ocasiones, no existe interés por parte de los tutores en capacitarse en el área, y por parte de los coordinadores de tutoría, en dar seguimiento a las necesidades reales de

capacitación de tutores, sin embargo, hay casos en los que los tutores buscar, a partir del uso de las TIC, recursos, herramientas y materiales que les permitan desempeñar sus funciones como tutores.

Esta unidad de análisis, referente a *Importancia de la tutoría*, permite identificar la postura que tienen los agentes principales en el proceso tutorial en el desempeño de sus funciones y el origen de las mismas, situación que da un preámbulo de la forma en que se desarrolla la tutoría dentro de la institución educativa, así como de sus necesidades.

4.1.2 Unidas de análisis Atención integral de tutorados

Dentro de esta unidad de análisis se encuentra la categoría referente a la participación de estudiantes en la tutoría, en donde se identificaron las subcategorías de *identificación y atención de necesidades psicopedagógicas*, así como la de *empatía en la tutoría*, de las cuales se presentan los hallazgos a continuación.

4.1.2.1 Categoría: Participación de estudiantes en tutoría

La UPPachuca, es una universidad que trabaja bajo un modelo de educación basado en competencias, desde esta postura es que se habla de la formación integral de los estudiantes, fundamentado en la teoría constructivista, la cual se revisó en el capítulo III, de ahí que se establece la figura de la tutoría, la cual se presenta como un apoyo dirigido a los estudiantes para el logro de metas académicas, considerándolo como un ser holístico, para lo cual es necesario abarcar las diversas dimensiones que lo conforman.

Sin embargo, al no tener claridad en el origen de la figura de la tutoría (ver tabla 11), en pocas ocasiones se contempla el trabajo integral de los estudiantes en su formación profesional, incluido el trabajo de tutoría, de ahí que se presenta la tabla 17, en donde se presentan fragmentos que hacen referencia a la formación integral de los tutorados y su participación en la tutoría,

Tabla 17

Fragmentos de entrevistas en relación a la categoría: Atención integral y participación de estudiantes en tutoría.

| Código | Fragmento de entrevista |
|---------------|--|
| EACUPP | “El estudiante no va a tutoría” |
| EACUPP | “Los chicos que tengan alguna reprobada en cuanto a sus tutorías, puedan aprobarla haciendo algún tipo de servicio comunitario, servicio social en donde apoyen en algo a la universidad.” |
| ET1UPP | “Pero no hay participación, hay muy poca participación.” |
| ET1UPP | “Como tal creo hacen falta más instrumentos y más elementos para vincular al alumno en esa parte.” |
| ECUPP | “O te lo dicen a medias o les pides que vengan a una tutoría que no sea grupal y no asisten.” |
| ET2UPP | “Los estudiantes lo ven como, como que la uso cuando me conviene.” |
| ET2UPP | “Y todos los que tenemos la tutoría grupal pues tenemos una hora a la semana y a veces los chicos dicen -No vamos, es tutoría, al fin ni cuenta” |
| EDUG | “La figura de los tutores para mí, resulta ser un apoyo pues grandísimo en esta parte donde yo intento que el alumno en primer lugar sepa que cuenta con una persona con la cual él puede dirigirse y pueda expresar cualquier tipo de problemática” |

Nota. Fragmentos de opiniones en relación a la participación de los estudiantes en la tutoría y en su formación integral.

En la tabla 17 es posible observar que los informantes clave refieren que los estudiantes no asisten a tutoría, y en algunos casos mencionan que la tutoría es vista por el estudiante como un recurso administrativo para atender aspectos de inasistencia escolar y le restan importancia ya que no tiene una ponderación cuantitativa en su historial académico.

4.1.2.1.1 Subcategoría: Identificación y atención de necesidades psicopedagógicas.

Considerando que el modelo basado en competencias habla de la formación integral de los estudiantes, se consideró importante conocer la forma en que los docentes, coordinadores y directivos identifican las necesidades de atención psicopedagógica en los estudiantes, en caso de existir, información que se comparte en la tabla 18.

Tabla 18

Fragmentos de entrevistas en relación a la subcategoría: Identificación y atención de necesidades psicopedagógicas.

| Código | Fragmento de entrevista |
|---------------|--|
| EACUPP | "Si hay un formato nada más que actualmente ya no sé cómo o si lo modificaron o si todavía lo pueden contestar, porque en el sistema eran una serie de preguntas donde arrojaba el nivel de riesgo de los chicos, en un inicio cuando ellos llegaban lo tenían que contestar ahorita la verdad no recuerdo si todavía lo están aplicando porque a veces en sistemas lo desconectan, entonces no ya no lo están aplicando." |
| EVUPP | "Se nota ¿no? Por ejemplo, si hay algunos que son muy tímidos, tú dices hay ¿cómo lo detecto? Pero se nota, aunque sean muy tímidos vienes y de todas formas te saludan, se ríen y cuando no lo hacen ¿Qué traen? ¿No?" |
| EVUPP | "Está bien no los puedes obligar a que te cuenten, algunos yo me acerco y no me quieren hablar, pues ¿Qué haces?" |
| ET1UPP | "Un momento en el cual el chico está pasando por un sistema delicado personal, familiar, laboral de cualquier tipo, entonces el indicador es sabes que está reprobando materias, bajo el promedio, dejó de venir ¿Qué está pasando? Hay situaciones muy subjetivas, en la escuela hay un alto índice de embarazos, hay un alto índice de enfermedades y se podrían minimizar con respecto a tutoría." |
| ET1UPP | "La cuestión personal muchas veces no llega por voz directa del estudiante tutorado, sino que llega por el resultado, sus calificaciones, entonces es como uno entra, se prendió el foco rojo sabes que se ve mal ¿no? Está en el servicio médico otra vez, entonces es el resultado de eso." |

| | |
|---------------|---|
| ECUPP | “Aparte de esa hora debemos de tener dos más, dos horas disponibles dentro de la semana ¿para qué? Para que esas horas sean exclusivas para tutoría, puede ser grupal o puede ser individual, ¿Por qué? Porque las necesidades de los chicos no son solo un día.” |
| ET2UPP | “O sea tú sí, a lo mejor no todos estamos conscientes de que es esa parte solo administrativa y académica y te puedo apoyar algunas partes personales, pero hasta donde este a tu alcance.” |
| ET2UPP | “Está la parte de psicología, pero no a muchos les gusta ir, entonces de decir pues valórate y hay niños y niñas, o sea que te cuentan muchas cosas, entonces si tratas de orientarlos, decir te está pasando esto porque no hacemos esto ¿Qué te parece?” |
| ET2UPP | “Cuesta trabajo ¿no? Las primeras tutorías de ¿cómo los empiezo a conocer?” |
| EDUG | “Si es una situación personal, familiar, bueno buscar, tenemos un psicólogo dentro de la universidad, a lo mejor buscar pues no sé, canalizarlo o encausarlo al área de psicopedagógica” |
| EDUG | “El tutor está encargado de resolverles, bueno no de resolver, sino ayudarlo a resolver todas las problemáticas que el presente dentro de la escuela, nada más, si es un problema personal o familiar que, si está creándole un problema al alumno dentro de la escuela, hay que buscar canalizarlo.” |
| EDUG | “Lo único que intento es que el alumno se mantenga dentro del plantel, que nosotros podamos detectar sus necesidades y buscar apoyos y soluciones a la problemática que se pueda presentar.” |

Nota. Los informantes clave refieren sobre la forma en que identifican necesidades de atención psicopedagógica en los tutorados.

Solo uno de los informantes clave refirió que existe un formato para la identificación de necesidades de atención de los tutorados, en términos de problemáticas que afecten el desenvolvimiento del estudiante en el contexto escolar, los demás tutores hablaron en términos subjetivos a partir de la experiencia que han tenido como tutores (ver tabla 18).

4.1.2.1.2 Subcategoría: Empatía con la tutoría.

Se consideró importante rescatar información en relación a la empatía que generan los tutores con los tutorados y con el programa de tutoría, de lo cual se extrajo información que se presenta en la tabla 19.

Tabla 19

Fragmentos de entrevistas en relación a la subcategoría: Empatía con la tutoría.

| Código | Fragmento de entrevista |
|---------------|--|
| EACUPP | “Es como si al inicio, esa empatía ya no se da, los chicos empiezan a perder el interés” |
| EACUPP | “Entonces como que ya no es lo mismo, eso desmotiva al docente y eso desmotiva al alumno.” |
| EVUPP | “De hecho me gusta lo que hago sino no lo hubiera aceptado.” |
| EVUPP | “Vienen a buscarme <los estudiantes>”. |
| EVUPP | “Un alumno si tú le preguntas ¿tienes un problema? Te va a decir que no, eso se detecta y a solas “oye?, ¿qué pasa?, te noto así decaído ¿Qué tienes?, cosas así.” |
| ET1UPP | “No hemos encontrado el chocolate para eso, o sea al momento que nosotros los fascinemos ellos nos van a buscar, van a formarse con nosotros oye quiero tutorías, dame tutoría, necesito esa parte ¿Cómo hacer que me necesite?” |
| ET1UPP | “Yo no tengo un seguimiento lo omito, oye ¿para qué estoy haciendo tutorías? ¿Cuál es el objetivo de la tutoría? Como no lo sé o no lo recuerdo lo omito.” |

Nota. Los informantes clave revelan que la empatía entre el tutor y tutorado es importante para establecer lazos de trabajo.

En la tabla 19 se presentan fragmentos de tutores, vocales de tutores y auxiliares en la coordinación de tutoría, en relación a la necesidad de generar empatía con los tutorados a fin de mejorar la relación dentro del proceso de atención tutorial.

La unidad de análisis referente a *la atención integral de los estudiantes* permitió identificar las carencias que existen en relación al proceso de atención en el contexto de la tutoría, en donde se habla de la falta de participación por parte de los tutorados, la necesidad de generar empatía entre el tutor y el tutorado para motivar a los agentes a participar en ese contexto, así como el proceso de identificación de necesidades de atención psicopedagógica en la tutoría.

4.1.3 Unidad de análisis: Uso de las TIC en el programa interno de tutoría de la UPPachua

Dentro de esta unidad de análisis, se comparten con el lector los hallazgos obtenidos en relación al uso de las TIC en el contexto del programa interno de tutoría, que contempla oficialmente, solo la interacción presencial, sin embargo, se ha identificado a partir de las entrevistas con tutores, que la relación también se genera a partir del uso de algunas TIC, como es el caso de las redes sociales.

Tabla 20

Fragmentos de entrevistas en relación a la unidad de análisis: Postura ante la inclusión de las TIC en el contexto de la tutoría presencial.

| Código | Fragmento de entrevista |
|---------------|---|
| EACUPP | “Es como una herramienta básica para poder darles, vaya la redundancia, las herramientas tanto a los docentes como a los alumnos ¿no?, el hecho de que, a lo mejor a algún chico le dé pena algún tema y que lo pueda tratar más de forma virtual, pero sin dejar atrás esa parte presencial...es como un complemento.” |
| EVUPP | “Yo pienso que son buenas herramientas, pero uno no las conoce.” |
| EVUPP | “Es otra herramienta... y es ahora como se identifican los jóvenes.” |
| ECUPP | “Meter las tecnologías de la información y pues aprovecharlas al máximo.” |

Nota. Fragmentos de informantes clave, que refieren el uso de las TIC como una herramienta que se puede utilizar en el contexto de la tutoría presencial.

En la tabla 20 se presentan segmentos de entrevistas que refieren al uso de las Tecnologías en el contexto de la tutoría presencial, como herramientas básicas que sirven de complemento en el programa interno de tutoría, sin embargo, comentan que no conocen todas las herramientas de las cuales pueden hacer uso para desempeñar sus funciones como tutores.

4.1.3.1 Categoría: Funcionalidad de los recursos

Dentro de esa categoría, se pretendió identificar la postura que tienen los agentes inmersos en la tutoría en relación al función y uso que le dan los tutores a las tecnologías de la información y comunicación en el contexto de la tutoría presencial, información que se comparte en la tabla 21

4.1.3.1.1 Subcategoría: Uso de las TIC en la tutoría

Referente a esta subcategoría se rescata que los tutores encuestados refieren sobre su interés en el uso de la tecnología, además de expresar su postura en relación a su utilización en el contexto de tutoría.

Tabla 21

Fragmentos de entrevistas en relación a la categoría: Uso de las TIC en la tutoría

| Código | Fragmento de entrevista |
|---------------|--|
| EACUPP | “Es como un plus, es como algo que les puedes dar que es un beneficio, aunque también, como que la parte en que los chicos los sepan usar ¿no?”. |
| EVUPP | “De verdad, muchas veces uno no sabe qué hacer en la hora de tutorías, y si ya tenemos una herramienta o algo, para, no sé, aplicarlo con los alumnos, que se integren más, que se abran, pues excelente.” |
| EVUPP | “Yo pienso que es excelente, porque es acoplarse a la actualidad.” |
| ET1UPP | “Estoy convencido de que es una gran idea, porque puedo utilizar tiempos que utilizaba en otras cosas para estar bajando esa información, por medio de las |

| | |
|---------------|--|
| | tecnologías y evacuar ¿no?, que me sirva como un apoyo, tiene que ver con esa parte que, yo lo considere valioso.” |
| ET2UPP | “Que cada tutor fuera como eligiendo las actividades de acuerdo a la necesidad del grupo, o la interacción que tú tienes con ellos, porque a lo mejor una actividad me puede servir muy bien con el grupo uno ¿no?, y aplico la misma, pero la dinámica a lo mejor tiene que ser diferente.” |

Nota. Segmentos de entrevista en relación al uso de las TIC en la tutoría como herramienta que apoya el proceso.

Los informantes clave refieren que el uso de la tecnología en el proceso de tutoría es un apoyo, ya que permite al tutor y al tutorado elegir los recursos apropiados para trabajar y permite que los estudiantes se integren. Además de que un informante refiere que el uso de las TIC en el contexto de la tutoría, permite estar acorde a la actualidad.

4.1.3.1.2 Subcategoría: *Moodle*, redes sociales y recursos digitalizados

En relación al uso de la plataforma educativa *Moodle* con la que cuenta la UPPachuca, además del uso de redes sociales tales como *Facebook* y *WhatsApp*, y la utilización de recursos y materiales digitalizados, como apoyo en la tutoría, los informantes clave refirieron la información que se comparte en la tabla 22.

Tabla 22

Fragmentos de entrevistas en relación a la subcategoría: Uso de Moodle, redes sociales y recursos digitalizados

| Código | Fragmento de entrevista |
|---------------|--|
| EACUPP | “A lo mejor puede estar ahí -la tecnología-, pero si el profesor no conoce la plataforma, ni el chico la conoce tampoco, no hay una buena intervención, una buena capacitación o buena información.” |
| ET1UPP | “No es mentira, tenemos muchos docentes que puede ser la persona más grande de la universidad y maneja impresionantemente las tecnologías y |

| | |
|--------------|--|
| | ponemos también a otro joven que no le interesan; motivo a mis chicos -oye sígueme en el Twitter, -no tengo Twitter, no tengo Facebook”. |
| ECUPP | “Ahora con la tecnología pues lo que hacemos es usar el Facebook o incluso, desde mi caso, yo tengo un grupo de WhatsApp, donde allí informo pues cuando no los puedo ver, porque es complicado a lo mejor estén en clase y yo esté en otra actividad, estoy en reunión, me informan de algo o necesito saber que está pasando con mi grupo, pues mediante WhatsApp y pues así son estrategias que nosotros debemos de implementar.” |

Nota. El uso de la plataforma y las redes sociales es un recurso que puede mejorar la comunicación entre tutor y tutorado, siempre que cuenten con habilidades para usarlas.

En la tabla 22 es posible observar que los informantes clave hacen referencia al uso de la plataforma, redes sociales y materiales digitales, como recursos que facilitan la interacción entre los agentes de la tutoría, sin embargo, su uso está condicionado al conocimiento que tengan sobre su uso.

4.1.3.1.3 Subcategoría: Propósito del uso de las TIC en la tutoría

De igual forma resultó de interés conocer el tipo de tecnologías que utilizan en el contexto de tutoría, sino también identificar el propósito de uso que le dan a esas herramientas, de lo cual se obtuvo la siguiente información.

Tabla 23

Finalidad de uso de las TIC en la tutoría

| Código | Fragmento de entrevista |
|-------------|---|
| ETS2 | “En la plataforma les coloco un tema y pido que reflexionen sobre él, y opinen. Entonces lo hacen de forma más abierta que si lo hicieran enfrente del grupo” |
| ETS2 | “Ahora llevamos varias sesiones y 3 no las he tenido presencial, por algunos proyectos o actividades, entonces se trabaja en la plataforma” |

| | |
|-------------|--|
| ETS1 | “Yo he tutorado por WhatsApp, pero no utilizo Facebook, porque estos chicos no me tienen en el grupo, porque luego suben cosas que no” |
| ETS1 | “Me parece muy útil el uso de Moodle y la tecnología con los estudiantes” |
| ETS3 | “Los recursos y materiales me gustaron mucho, los subí a plataforma, entonces los chicos entraban y lo descargaban y trabajaban con el material, en su máquina” |
| ETS3 | “WhatsApp, y Facebook, para garantizar la comunicación, para informarles si hay algún evento o actividad, entonces tenemos un grupo, pero de inicio les pedí, haga uno conmigo, para que así ustedes no se limiten, y otro de ustedes” |
| ETS3 | “Además por WhatsApp, lo uso mucho para motivarlos, les mando mensajitos, imágenes, para que se sientan apoyados, motivados” |

Nota. Finalidad de uso que los tutores y tutorados le dan a las TIC.

Es posible observar en la tabla 23, que herramientas como WhatsApp y Facebook se convierten en medios de contacto entre los principales agentes de tutoría, en donde intercambian información de carácter general, entre los que se encuentran anuncios institucionales y avisos de cambios de sesión, mientras que el uso de la plataforma y correo electrónico, está enfocado a el desarrollo de actividades propias de la tutoría y para intercambiar información de carácter oficial.

4.1.3.2 Categoría: Acceso a los recursos

La finalidad de esta categoría fue identificadas las ventajas y desventajas en el acceso a las TIC dentro del contexto de la tutoría, en donde se destacan comentarios positivos en torno a la forma en que accedieron a los recursos y su uso, así como las desventajas que los tutores tuvieron para acceder a los recursos, sin embargo, en ambos casos, se resalta, que existe interés por apoyar a los estudiantes, tal como refiere uso de los informantes “a mí me interesan mis alumnos y me interesa que vayan bien, por eso me preocupo” (ETS 1).

4.1.3.2.1 Subcategoría: Ventajas del uso de las TIC

Las ventajas que enumeran los tutores en relación al uso de las TIC en la tutoría resultan significativas, en términos de mejorar la interacción con los estudiantes, planear actividades específicas para el trabajo en tutoría y dar seguimiento a dichas actividades a pesar de la carencia de sesiones de trabajo presencial, en la tabla 24, el lector puede revisar algunos de los comentarios más relevantes, referentes a la subcategoría.

Tabla 24

Ventajas del uso de las TIC en la tutoría

| Código | Fragmento de entrevista |
|-------------|--|
| ETS2 | “Pues es algo novedoso. Hay aportaciones positivas del uso de las TIC en la tutoría, pues hay más herramientas para trabajar y no se requiere estar trabajando dentro del aula de clase” |
| ETS1 | “Les encanta utilizar las tecnologías -a los estudiantes-, por ejemplo, los videos, para que no se les haga tan pesada la actividad leyendo” |
| ETS3 | “ha sido muy significativo, pues a veces conoces los recursos, pero no lo vez desde el punto de vista educativo” |
| ETS3 | “La ventaja es que la información está contenida y tenemos acceso por medio del drive” |

| Código | Fragmento de entrevista |
|-------------|--|
| ETS2 | “Pues es algo novedoso. Hay aportaciones positivas del uso de las TIC en la tutoría, pues hay más herramientas para trabajar y no se requiere estar trabajando dentro del aula de clase” |
| ETS1 | “Les encanta utilizar las tecnologías -a los estudiantes-, por ejemplo, los videos, para que no se les haga tan pesada la actividad leyendo” |
| ETS3 | “ha sido muy significativo, pues a veces conoces los recursos, pero no lo vez desde el punto de vista educativo” |
| ETS3 | “La ventaja es que la información está contenida y tenemos acceso por medio del drive” |

Nota. Es factible observar las opiniones positivas de los tutores en relación a las TIC.

4.1.3.2.2 Subcategoría: Desventajas del uso de las TIC

A pesar de enumerar una buena cantidad de situaciones positivas en relación al uso de las TIC, también existieron comentarios que refirieron a las desventajas que se obtienen tras el uso de la tecnología en el contexto de tutoría que, de igual forma, pudieran traspolarse al contexto educativo en general, estos comentarios se muestran en la tabla 25.

Tabla 25

Desventajas del uso de las TIC en la tutoría

| Código | Fragmento de entrevista |
|-------------|---|
| ETS2 | “algunos –estudiantes- porque no tenían acceso a la plataforma ni a WhatsApp, pues algunos no tienen teléfono, no estoy segura si sea por cuestiones académicas, o estén castigados, pero no traen celular” |
| ETS2 | “yo no tengo internet en mi cubículo, tengo que trasladarme a biblioteca, o conectarme a mis datos si es algo urgente” |
| ETS1 | “la desventaja es que algunos alumnos no tienen señal o datos, que son la minoría. Pero son precisamente los que más me preocupan” |
| ETS3 | “las sesiones no estaban planeadas en laboratorio, entonces estábamos en el salón de clase, eso fue una desventaja” |
| ETS3 | “por ejemplo, con la plataforma, es que está cargada la información del cuatrimestre y cuando termina, borran todo, entonces hay que hacer una copia y volver a cargar, esa es una desventaja de la plataforma. |

Nota. Opinión de los tutores, respecto a las principales desventajas de la utilización de las TIC en el contexto de la tutoría.

4.1.4 Unidad de análisis: Experiencia del tutor en relación a la implementación del MT-TIC

Una vez identificado el uso que le dan a las TIC los principales agentes de la tutoría, se obtuvo información referente a la experiencia de uso, datos que se presentan a continuación.

4.1.4.1 Categoría: Evaluación del MT-TIC

Esta categoría surge de los comentarios vertidos con relación a la disponibilidad y agrado del uso de las TIC en la tutoría, así como de la disposición que tienen los tutores por aprender a usar la tecnología y recomendar su uso, datos que se presentan a continuación.

4.1.4.1.1 Subcategoría: Disponibilidad para aprender, recomendar el uso de las TIC y expectativas para repetir la experiencia

En relación a esta subcategoría se obtiene información que hace evidente que los tutores se muestran interesados en aprender más en términos de uso de las TIC, y expresan su interés por recomendar el MT-TIC.

Tabla 26

Expresiones de tutores en relación a aprender, recomendar el uso de las TIC, y repetir la experiencia

| Código | Fragmento de entrevista |
|-------------|---|
| ETS2 | “recomendaría el modelo, pues siento que está más completo, y les interesa más, por qué se da cuenta que hay contenido que trabajar, que hay temas” |
| ETS2 | “igual podríamos investigar si los de sistemas pudieran no eliminar el contenido, para evitar recargar la materia” |
| ETS3 | “ha sido muy significativo, pues a veces conoces los recursos, pero no los vez desde el punto de vista educativo. Entonces, ¡ah! Eso no lo sabía, lo voy a aplicar” |
| ETS3 | “la idea que tengo, es de hacer material y compartirlo” |

Nota. Ejemplos de comentarios de tutores sobre su disposición a aprender el uso de las TIC y recomendar su utilización.

Para concluir este apartado de hallazgos, se comparte la tabla 27, la cual muestra un resumen de participación general, por informante, en relación a cada código y código superior, resaltando y analizado en el presente capítulo.

Tabla 27

Diagrama de resumen de participación de informantes clave en relación a las categorías y subcategorías de datos.

| Sistema de códigos | EVUPP | ET1UPP | ET2UPP | ECUPP | EACUPP | EDUG |
|---|-------|--------|--------|-------|--------|------|
| ▼  Origen del programa interno de tutoría | | | | | | |
|  Definición de tutoría | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
|  Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| ▼  Asignación de tutor | | | | | | |
|  Capacitación del tutor | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
|  Percepción de la tutoría | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| ▼  Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | | | | | | |
|  Identificación y atención de necesidades psicopedagógica | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
|  Empatía en la tutoría | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| ▼  TIC en la tutoría | | | | | | |
|  Uso de Moodle | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
|  Redes sociales | | | ■ | | | |

Nota. Identificación de nivel de participación de los informantes clave sobre las categorías y subcategorías de análisis.

4.2 Resultados de la encuesta a estudiantes y tutores

Tras el diseño y aplicación de una encuesta a 622 estudiantes tutorados matriculados y a 57 tutores de la UPPachuca, en el ciclo escolar 2016-2, así como, a partir del análisis de los datos recuperados a partir de las mismas, se han obtenido los siguientes resultados, los cuales se presentan a partir de gráficas de pastel que representan de forma visual las preguntas que resultan de mayor impacto para el estudio.

4.2.1 Dimensión: Datos de identificación.

Dentro de los datos de identificación se consideró importante conocer el género de los encuestados, con el fin de establecer equidad de género en cuanto a la participación del estudiantado, de ahí que se obtuvo:

- 51% Hombre
- 49% Mujeres

Con edades que oscila entre 17 y 23 años.

En relación al género de los tutores, se obtuvo:

- 53% Hombre
- 47% Mujeres

Con edades que oscilan entre 21 y 46 años, en donde el 78% cuenta con estudios de Posgrado, y el 39% más de 10 años de experiencia docente.

4.2.2 Dimensión: Nivel de interacción entre tutor y tutorado.

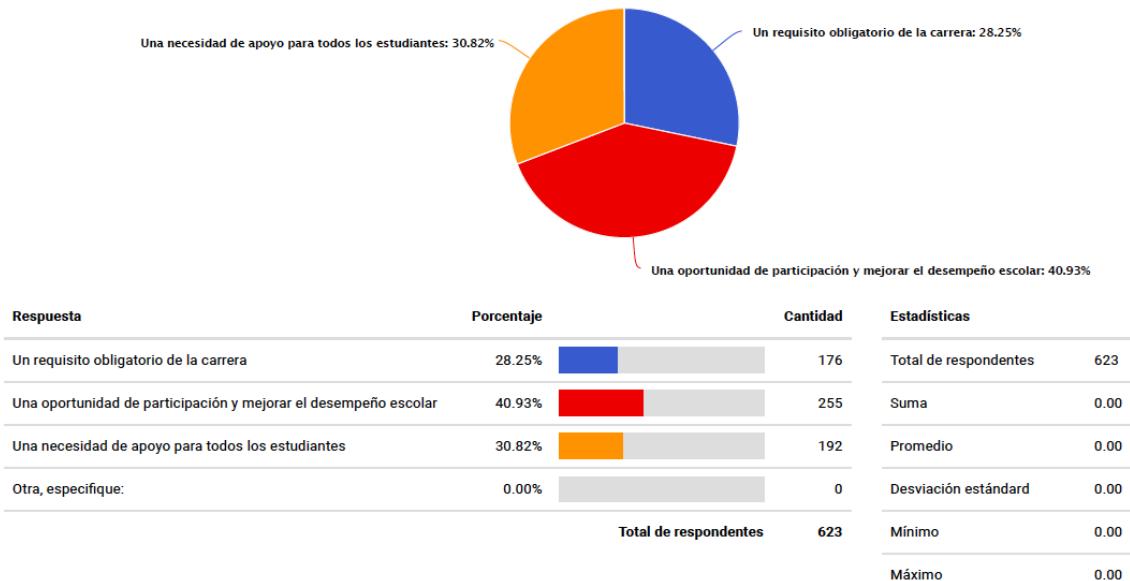


Figura 4. La mayoría de los estudiantes encuestados refieren que la tutoría se les ha ofrecido como una oportunidad de participación y medio para mejorar el desempeño escolar.

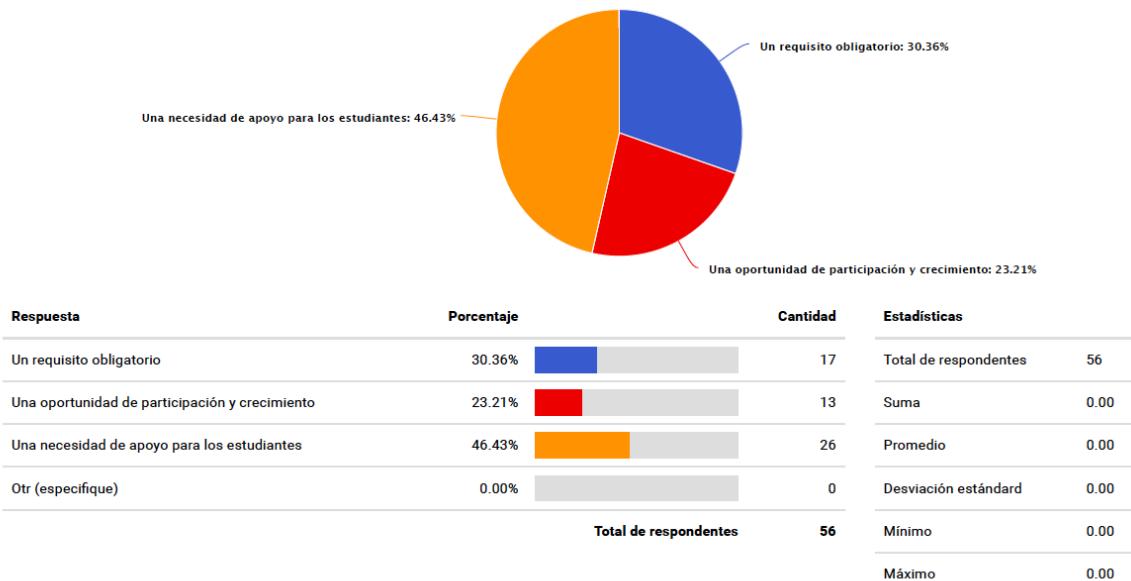


Figura 5. Permite observar que cerca de la mitad de los tutores encuestados refieren que se las ha ofrecido la tutoría como una necesidad de apoyo dirigido a los estudiantes.

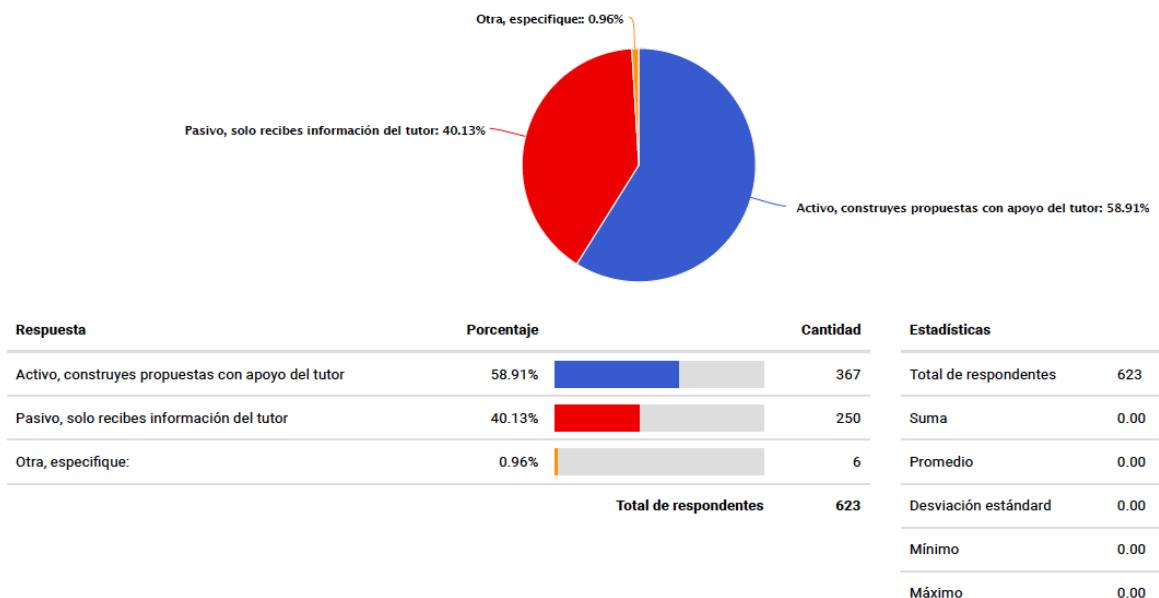
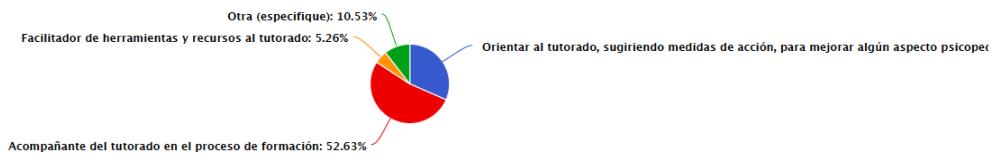


Figura 6. Permite identificar el rol que desempeña el estudiante en la tutoría presencial, en donde se observa, que no existe una diferencia significativa entre aquellos estudiantes que consideran que se desempeñan de forma activa, en relación a aquellos que consideran que solo reciben información por parte del tutor.



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|--|------------|-----------|--------------------------|
| Orientar al tutorado, sugiriendo medidas de acción, para mejorar algún aspecto psicopedagógico | 31.58% | 18 | Total de respondentes 57 |
| Acompañante del tutorado en el proceso de formación | 52.63% | 30 | Suma 0.00 |
| Facilitador de herramientas y recursos al tutorado | 5.26% | 3 | Promedio 0.00 |
| Otra (específica) | 10.53% | 6 | Desviación estándar 0.00 |
| Total de respondentes | | 57 | Minimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 7. Permite observar que el 52.63% de los tutores encuestados, refieren que desempeñan un rol de acompañante del tutorado en su proceso de formación, y sólo el 5.26% de los encuestados se observa como facilitador de herramientas y recursos dirigidos al tutorado.



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|---|------------|------------|---------------------------|
| Nunca | 0.48% | 3 | Total de respondentes 623 |
| Una vez por ciclo escolar | 0.96% | 6 | Suma 0.00 |
| Cada que se te presenta un conflicto de cualquier índole | 8.03% | 50 | Promedio 0.00 |
| Las veces que lo solicita el tutor o la institución educativa | 90.53% | 564 | Desviación estándar 0.00 |
| Total de respondentes | | 623 | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 8. El 90% de los estudiantes encuestados refieren que asisten a tutoría las veces que lo solicita el tutor o la universidad, en contraparte con el 8.03% que menciona que solo asiste cuando considera que lo necesita.

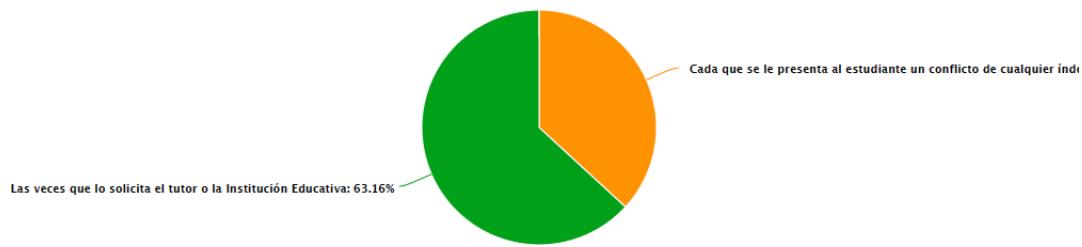


Figura 9. Permite observar que, la mayoría de los tutores encuestados asisten a tutoría porque lo solicita el tutor o la IE, mientras que no hay evidencia de que los tutorados no asistan a tutoría, o solo lo hagan una vez al ciclo escolar.

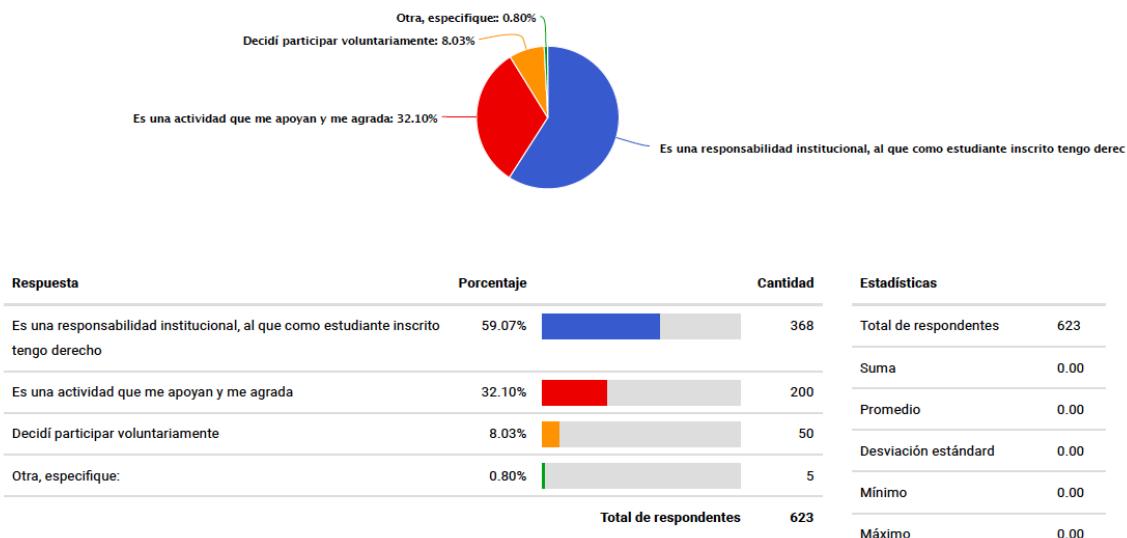
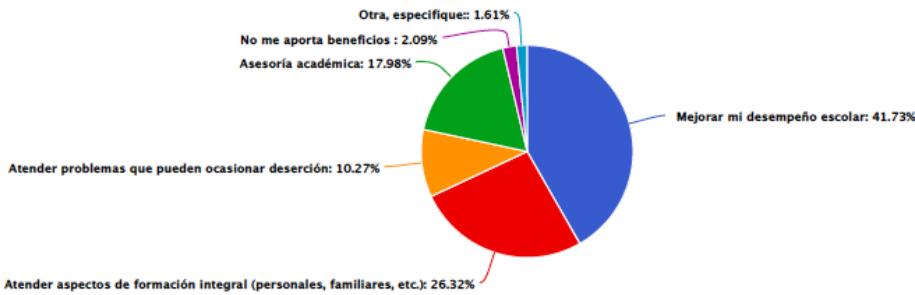
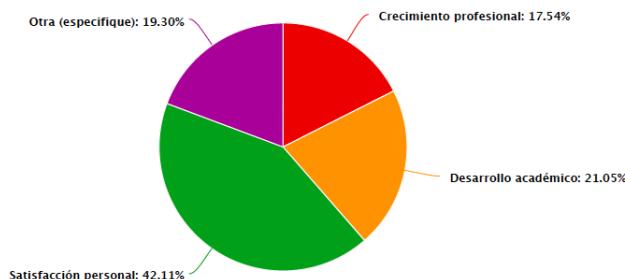


Figura 10. Se puede apreciar que la minoría de los encuestados ha decidido participar de forma libre y voluntaria en el espacio de tutoría presencial, situación que valdría la pena retomar en futuras investigaciones.



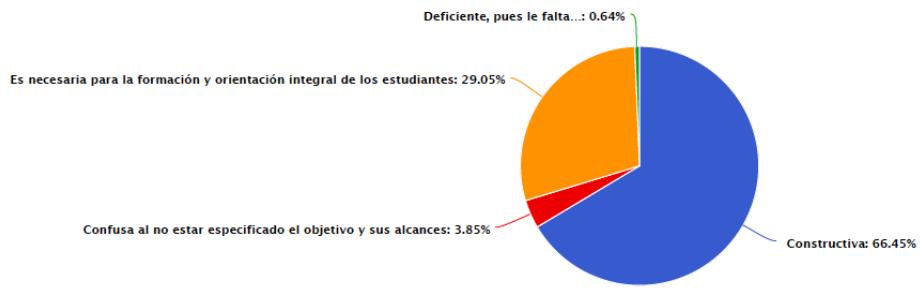
| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|---|------------|----------|---------------------------|
| Mejorar mi desempeño escolar | 41.73% | 260 | Total de respondentes 623 |
| Atender aspectos de formación integral (personales, familiares, etc.) | 26.32% | 164 | Suma 0.00 |
| Atender problemas que pueden ocasionar deserción | 10.27% | 64 | Promedio 0.00 |
| Asesoría académica | 17.98% | 112 | Desviación estándar 0.00 |
| No me aporta beneficios | 2.09% | 13 | Mínimo 0.00 |
| Otra, especifique: | 1.61% | 10 | Máximo 0.00 |
| Total de respondentes | | | 623 |

Figura 11. Se observa que uno de los factores que obtienen mayor beneficio, a partir de la figura de la tutoría, es el desempeño escolar de los estudiantes, seguido por los que eligieron la opción de atender aspectos de formación integral, contra el 2% que refiere no obtener beneficios de la tutoría.



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|-------------------------|------------|----------|--------------------------|
| Económico | 0.00% | 0 | Total de respondentes 57 |
| Crecimiento profesional | 17.54% | 10 | Suma 0.00 |
| Desarrollo académico | 21.05% | 12 | Promedio 0.00 |
| Satisfacción personal | 42.11% | 24 | Desviación estándar 0.00 |
| Otra (especifique) | 19.30% | 11 | Mínimo 0.00 |
| Total de respondentes | | | 57 |
| Máximo | | | 0.00 |

Figura 12. La mayoría de los tutores encuestados, refieren como beneficio de la tutoría la satisfacción personal, seguido del 21% que eligió la opción de desarrollo académico.



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|--|------------|------------|---------------------------|
| Constructiva | 66.45% | 414 | Total de respondentes 623 |
| Confusa al no estar especificado el objetivo y sus alcances | 3.85% | 24 | Suma 0.00 |
| Es necesaria para la formación y orientación integral de los estudiantes | 29.05% | 181 | Promedio 0.00 |
| Deficiente, pues le falta... | 0.64% | 4 | Desviación estándar 0.00 |
| Total de respondentes | | 623 | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 13. Gran parte de los estudiantes encuestados refiere que la comunicación que tienen con el tutor es constructiva.

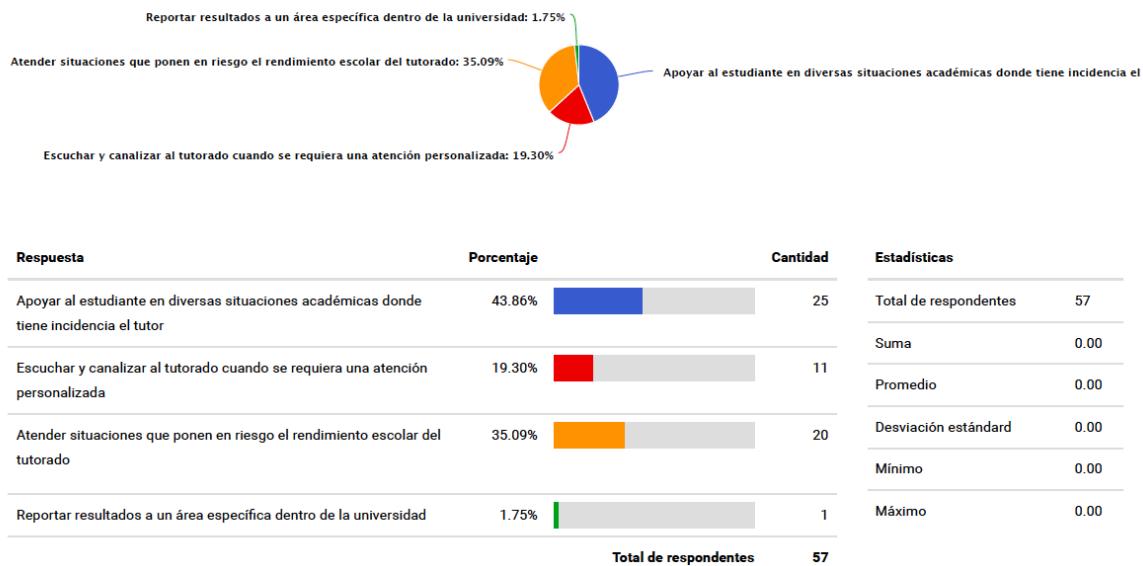
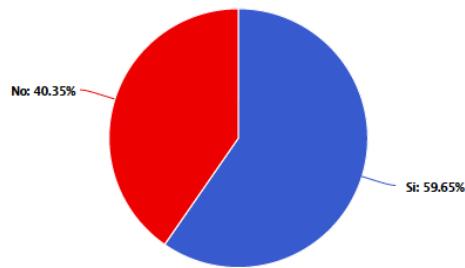


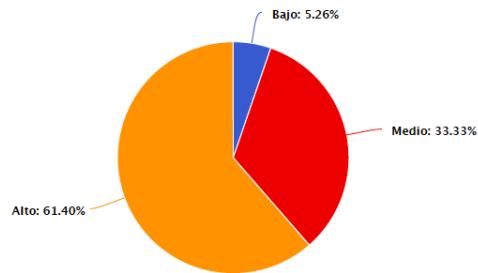
Figura 14. Evidencia de que el 43.86% de los tutores encuestados opinan que la tutoría apoya a los estudiantes en situaciones académicas donde tiene incidencia el tutor, contra el 1.75% que refiere que la tutoría reporta resultados a un área específica dentro de la institución.



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|-----------------------|------------|----------|--------------------------|
| Si | 59.65% | 34 | Total de respondentes 57 |
| No | 40.35% | 23 | Suma 0.00 |
| Total de respondentes | | 57 | Promedio 0.00 |
| | | | Desviación estándar 0.00 |
| | | | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 15. La mayoría de los docentes encuestados refieren tener acceso a recursos y materiales didácticos para trabajar en el contexto de la tutoría, situación que no refleja diferencia significativa en relación a aquellos que no cuentan con acceso a los mismos.

En torno a la opinión que tienen los tutores, respecto a la importancia de la tutoría, se obtuvo un promedio de 4.1 en relación a la escala que se trabajó, lo cual denota su importancia como muy buena.



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|-----------------------|------------|----------|--------------------------|
| Bajo | 5.26% | 3 | Total de respondentes 57 |
| Medio | 33.33% | 19 | Suma 0.00 |
| Alto | 61.40% | 35 | Promedio 0.00 |
| Total de respondentes | | 57 | Desviación estándar 0.00 |
| | | | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 16. Evidencia de que el 61.4% de los tutores refiere mantener un nivel alto de relación con sus tutorados, contra el 5.26% de los docentes que refiere un nivel bajo de relación.

En relación a la percepción que tienen los tutores respecto al programa interno de tutorías, se obtuvo un promedio de 3.5, lo cual lo coloca como bueno y muy bueno.

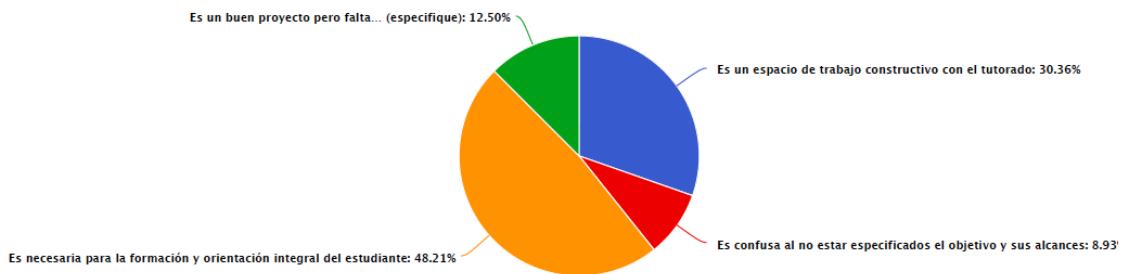


Figura 17. La mayoría de tutores encuestados, representados por el 48.21% refiere que la tutoría es necesaria para la formación y orientación integral del estudiantado, mientras que el 8.93% eligió la opción referente a que la tutoría es confusa, al no tener especificados sus objetivos y alcances.

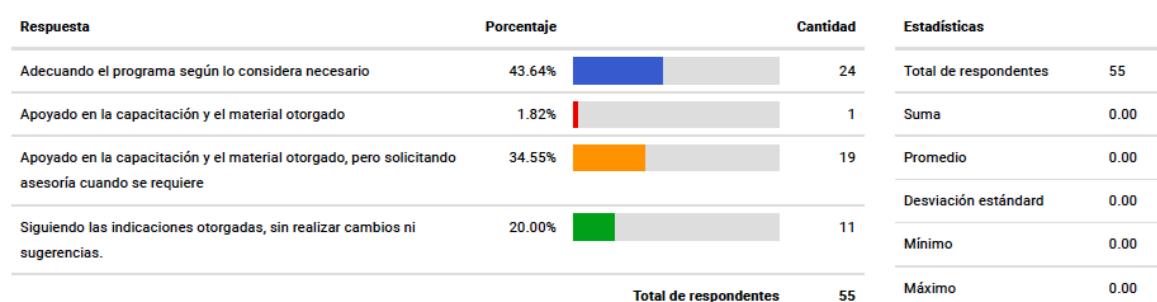


Figura 18. Evidencia de que el 43.64% de los docentes encuestados refieren que aplican la tutoría adecuando el programa según lo consideran necesario, mientras que el 34.55% se apoya en la capacitación y el material les proporcionan para desempeñar su función y solicitando asesoría si lo requieren.

4.2.3 Dimensión: Necesidad de atención psicopedagógica básica.

Como se ha mencionado en apartados anteriores, uno de los factores que contempla la presente investigación es el apoyo psicopedagógico en un nivel básico, que pueden aportar los tutores, con el objeto de reforzar a la tutoría y sumar en términos de formación integral del estudiantado. De igual forma, se ha referido que los tutores, en el mayor de los casos, no cuentan con formación social-humanista, por lo que sus competencias en términos de atención psicopedagógica se ven limitados, no así su interés por apoyar a los aprendices, de ahí que se consideró esta dimensión dentro de los instrumentos de recolección de datos.

Con el objetivo de identificar si los tutorados requieren atención psicopedagógica, se generó un ítem dentro del instrumento enfocado al rubro, en donde el 60.5% de los encuestados refiere que si ha requerido apoyo por parte del tutor para atender alguna situación de carácter personal; el 83.64% de los estudiantes encuestados refiere que se ha acercado a su tutor con el fin de tratar problemas que interfieren en el logro de metas académicas (ver figura 19).

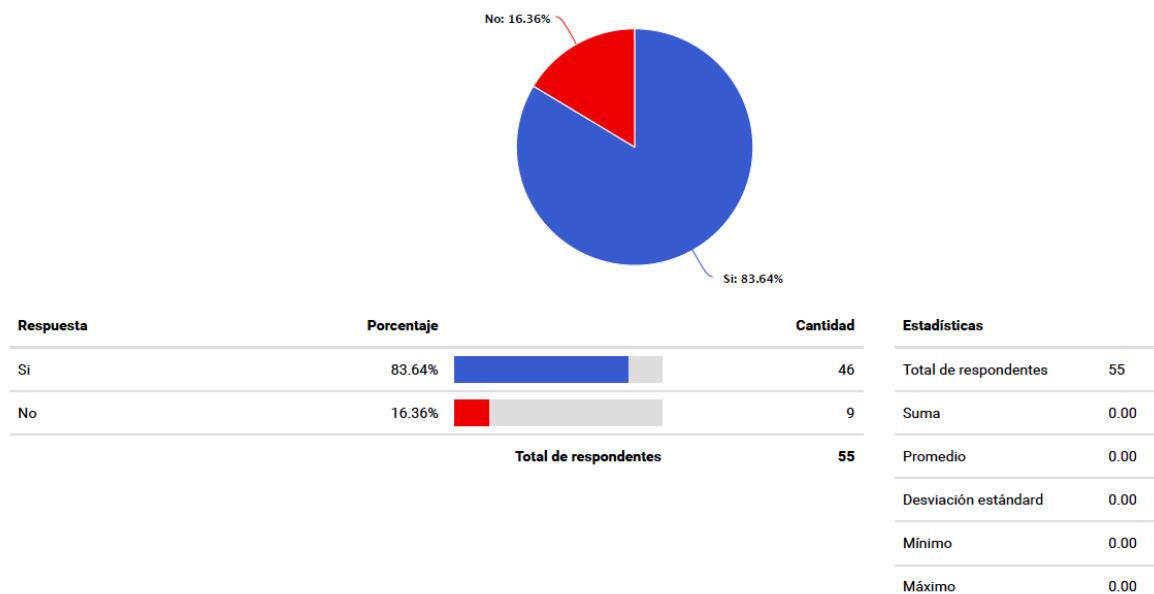


Figura 19. La mayor parte de los estudiantes encuestados refiere que se ha acercado a su tutor con el fin de tratar problemas que interfieren en el logro de metas académicas.

En relación al tipo de problemáticas que atienden los tutores en el espacio de tutoría, en donde el 36.17% de los tutores encuestados, refieren haber atendido situaciones de carácter personal de sus tutorados, seguido del 27.66% que solo ha atendido situaciones de carácter escolar, y solo el 7.41% de los tutores no ha atendido problemas personales de sus tutorados.

Aunado a esta información, la aplicación de la encuesta permitió identificar que, el manejo de estrés con un 53.38% de elección, es un tema de trabajo fundamental dentro del espacio de tutoría, seguido del 47.75% de encuestados que eligieron la administración de tiempos y espacios de trabajo, como temas que tienen incidencia en el logro de metas académicas y que requieren del apoyo psicopedagógico del tutor.

Por otra parte, cerca del 40% de los estudiantes encuestados refiere que el tutor no pudo apoyalo para solucionar problemas de carácter personal, en contraparte del 50% que refiere que si recibió apoyo del tutor y su problema se solucionó.

4.2.4 Dimensión: Disposición de infraestructura TIC.

Esta dimensión resalta el nivel de acceso con el que cuentan, tanto tutores como tutorados, en relación al uso de las tecnologías de la información y comunicación, así como identificar el tipo de dispositivos con los que cuenta, identificar los puntos de acceso a internet más frecuentes, y el uso que les dan a las TIC en el contexto educativo.

A partir de la encuesta es posible observar qué el 90% de los estudiantes encuestados refiere que cuenta con un dispositivo electrónico con acceso a Internet, de la misma forma, los tutores representados por el 96.15% cuentan con un dispositivo electrónico con acceso a internet. De este porcentaje, el por el 71.11% de los estudiantes, tienen acceso a Internet, y se conecta desde casa o la escuela, por parte de los tutores, el 94.34% tiene acceso a la red desde el trabajo, seguido del 56.6% que realiza el acceso desde casa, contra un 1.89% que no accede a la red.

Otro dato que se obtuvo con la aplicación del instrumento, es que 98% de los estudiantes utilizan los equipos de cómputo para realizar trabajos escolares, el 59% para consultar redes sociales, y sólo el 2.7 % refiere no utilizar computadoras, mientras que el 98.11% de los tutores encuestados utiliza el equipo de cómputo para realizar actividades académicas.

De igual forma, se observa que 43% de tutorados encuestados refiere tener un nivel bueno de uso de las TIC y el 3.7% refiere tener un nivel insuficiente. Por su parte, el 47.17% de los docentes encuestados refiere tener un nivel muy bueno en relación al uso de las TIC, contra un 1.89% que refiere un nivel nulo de uso.

Del total de tutores encuestados el 52.83% refiere que ha adquirido sus conocimientos de uso de las TIC a partir del trabajo individual, contra el 7.55% que refiere haber adquirido sus habilidades a partir de la ayuda de sus compañeros, mismos que en un 71.7% refiere estar conectado siempre a la red, contra un 1.89% que casi nunca se conecta o lo hace a veces.

En el caso de los estudiantes, menos del 1%, cifra que corresponde a 5 individuos de una población de 623 encuestados, prefiere que no es necesario el uso de las TIC en el contexto educativo, contra el 82.18% que refiere como útil e importante el uso de las TIC en el mismo contexto, por otro lado, el 90.38% de los tutores encuestados refiere como importante y necesario el uso de las TIC en el contexto educativo, contra el 9.62% que ve el uso de la tecnología como un complemento en el mismo contexto, de ahí que, el 94.34% refieren utilizar las TIC en sus sesiones de clase, con la siguiente temporalidad:

- 41.3% de los docentes encuestados refiere utilizar la tecnología en clase solo una vez por semana,
- 32.61% que refiere utilizarla en todas sus sesiones de clase.

Dando prioridad de uso al proyector y computadora como los principales recursos tecnológicos utilizados con fines educativos en la UPPachuca, representados con el 86.79% y 79.25% respectivamente.

En torno al uso de las TIC en el contexto de la tutoría, El 79.25% de los tutores encuestados, refiere no tener dificultades para incorporar las TIC en sus clases, y en el caso en que los tutores indicaron tener dificultades para incorporar la tecnología en sus clases, el 17.78% refirió que es porque no dispone de materiales y herramientas adecuados, seguidos por el 11.11% que menciona que el uso de la tecnología incrementa el tiempo de dedicación a sus actividades.

4.2.5 Dimensión: Interacción tutor/tutorado-materiales y recursos psicopedagógicos en formato digital.

Tras la implementación del modelo MT-TIC fue posible identificar el posicionamiento de estudiantes y tutores en relación al uso de tecnologías de información y comunicación dentro del espacio presidencial de tutoría, así como saber cuáles son las ventajas y desventajas del uso de las TIC, y por ende la disposición, tanto de tutores como tutorados para repetir la experiencia con el modelo, de inicio se cuestionó a los estudiantes si consideraban importante el uso de las TIC para mejorar la tutoría, para lo cual, el 83.7% refirieron que sí (ver figura 20).

Por último, se lograron identificar las necesidades de los estudiantes y tutores para trabajar en ambientes virtuales, que sirvieron como apoyo para complementar el trabajo presidencial desarrollado en el espacio de tutoría.

De ahí que se obtuvo el 84% de estudiantes que opinan que el uso de las TIC es importante en el contexto de la tutoría y el 77.36% de los tutores encuestados refieren el uso de las TIC en el contexto de la tutoría como un recurso beneficioso.

Con relación al objetivo específico que establece *Determinar si el uso de las TIC fortalece el acompañamiento entre tutor y tutorado*, las encuestas establecen que 51.93% de los estudiantes refiere que el uso de la tecnología en el contexto educativo permite la flexibilidad de horarios para trabajar con el tutor, seguido del 51.61% que refiere que el uso de las TIC fomenta la comunicación permanente con su tutor, por lo que es factible argumentar que las TIC fortalecen el acompañamiento que se genera entre los actores principales del proceso de tutoría, sumando que el 48.78% de los encuestados refirió que el uso de la tecnología en la tutoría modificó el nivel de interacción con el tutor, de igual forma el 48.78% refiere que el uso de las TIC en la tutoría mejoró su relación con el tutor, además de que aumentó su interés por la tutoría, hecho que fundamenta el supuesto de investigación que enuncia: *El uso de las TIC por medio de recursos, materiales y contenidos digitales en el desarrollo de la tutoría presencial universitaria, permite fortalecer el acompañamiento que se desarrolla entre el tutor y sus tutorados.*

Situación que se refuerza con el 47.17% de los tutores encuestados refiere que el uso de las TIC fomenta la comunicación permanente con el tutorado, seguidos de un 26.42% que refieren que se flexibilizan los horarios de trabajo en tutoría y el 66.24% de los estudiantes encuestados refieren que les hacen falta recursos económicos y dispositivos con acceso a la red, seguidos del 64.32% que refieren tener dificultades técnicas.

En relación al objetivo específico que establece *Determinar las características de un modelo de gestión tutorial psicopedagógica que incluye el uso de las TIC en la UPPachuca*, a partir de la encuesta se obtiene que el 41.18% de docentes tutores refieren como desventajas del uso de las TIC las dificultades técnicas que se les han presentado, seguido del 35% que establece la falta de recursos económicos y dispositivos para facilitar el acceso, además del 16% que refiere la falta de conocimiento para trabajar con TIC, por lo que parte de las características que debe contemplar el modelo de gestión tutorial psicopedagógica que incluye en uso de las TIC, es la capacitación para trabajar en ambientes virtuales, hecho que se refleja con el 52% de los estudiantes encuestados y el 59% de tutores encuestados.

Aunado a ello, el 63.72% de los estudiantes se muestran suficientemente dispuestos en apoyar un modelo de tutoría psicopedagógica bajo la modalidad *b-learning*, de igual forma, el 66% de los tutores encuestados se muestran suficientemente dispuestos en apoyar un modelo de tutoría psicopedagógica en la modalidad *b-learning*.

A partir de la implementación del MT-TIC, se trabajó con 3 grupos de primer cuatrimestre en el ciclo 2016-3, en donde, al culminar el ciclo escolar y a partir de la implementación del modelo, se procedió a la aplicación de una encuesta dirigida a los 41 tutorados que trabajaron la tutoría psicopedagógica con apoyo en las TIC.

De la aplicación de las encuestas se obtuvo información relevante que abona a esta dimensión en específico, en donde es posible destacar que el 41.46% de quienes participaron de este ejercicio, aseguran que las TIC favorecen la interacción estudiante-tutor.

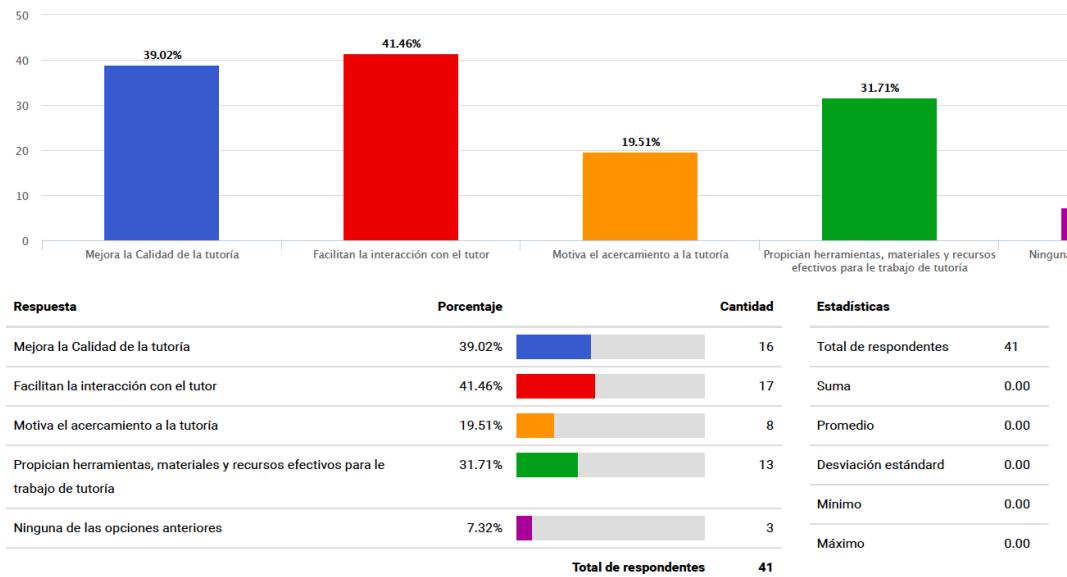


Figura 20. La mayoría de los estudiantes encuestados, representados por el 41.46%, refiere que el uso de las TIC facilita la interacción con su tutor.

En este sentido, el 51.22% de los estudiantes encuestados refiere que el uso de las TIC en el contexto de la tutoría permitió la realización de actividades adecuadas, además de referir que los contenidos se presentaron de forma clara y ordenada, mientras que el 52.5%

de los tutorados encuestados refirió que, el uso de la tecnología en el contexto de la tutoría, permitió el acceso a mayor información, y el 30% eligió la opción referente a la optimización del uso de materiales didácticos.

Por otra parte, el 43.9% de los estudiantes encuestados refirió que, a partir del uso de las TIC, las actividades que realizaron fueron productivas, aunado a ello, el 31.71% refirió que el programa de tutoría se llevó a cabo a partir de actividades nuevas e innovadoras.

En torno al objetivo específico de la investigación que establece *Reconocer los recursos, materiales y contenidos digitales que puedan emplearse en el trabajo de tutoría psicopedagógica en un contexto b-learning*, y gracias a la encuesta aplicada, se obtiene que el PPT es uno de los recursos más utilizados con el 58%, seguido por algún procesador de textos que sirva para la elaboración de trabajos de los estudiantes, con el 41.5%.

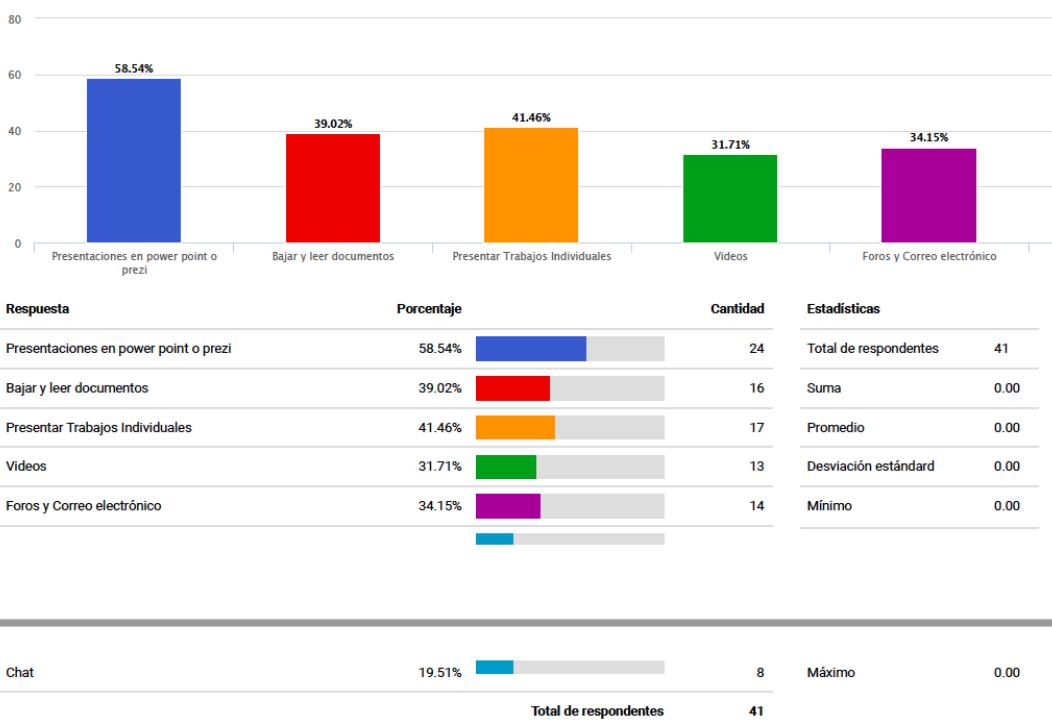


Figura 21. Evidencia de los recursos que se utilizan con mayor frecuencia en el modelo de tutoría psicopedagógica propuesto.

Por otra parte, y retomando el supuesto de investigación que enuncia que *El modelo de gestión tutorial psicopedagógica b-learning, en un nivel básico de atención, contribuye en el fortalecimiento del acompañamiento que presencialmente realizan los tutores universitarios con sus tutorados*, a partir de la encuesta se obtuvo que el 46.34% de los estudiantes encuestados refieren que el uso de las TIC en la tutoría ha cambiado su actitud en la forma en que afrontan sus problemas, seguido del 39% que refiere sentirse más implicado con la tutoría, aunado a ello, se establece que el 75.61% de los estudiantes refiere que puede dar solución de forma más efectiva a sus problemas, si los comparte con su tutor a partir de la modalidad *b-learning*.

En este mismo contexto, los estudiantes encuestados refieren que el uso de las TIC en el contexto de la tutoría permitió que se diera respuesta de forma rápida a sus inquietudes (53.66%), la comunicación fue constante y fluida (51.22%) y permitió mejorar su situación académica, así como la resolución de dudas de forma satisfactoria (43.9%). De igual forma, el 34.15% de los estudiantes encuestados refirieron como excelente y muy buena su experiencia con el modelo de tutoría psicopedagógica *b-learning*, en contraste con el 2.44% que refirió como regular o mala su experiencia.

De ahí que, el 90% de los estudiantes encuestados repetirían su experiencia con el MT-TIC.

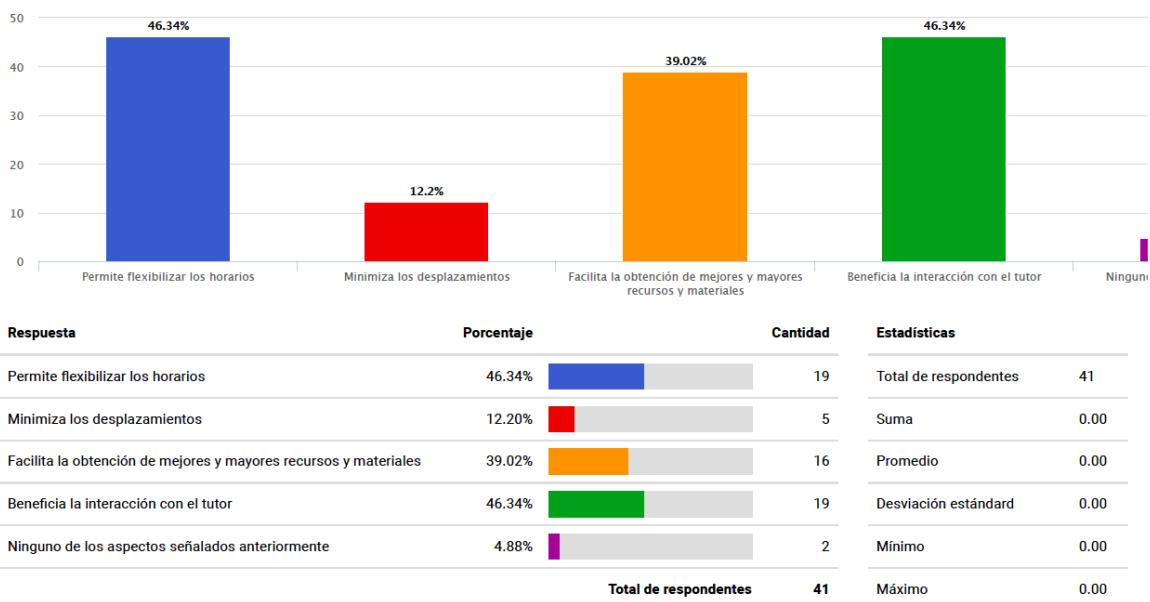


Figura 22. Evidencia de que el 46% de los encuestados refiere que el uso de las TIC beneficia la interacción con su tutor, además de permitir flexibilizar los horarios de atención tutorial.

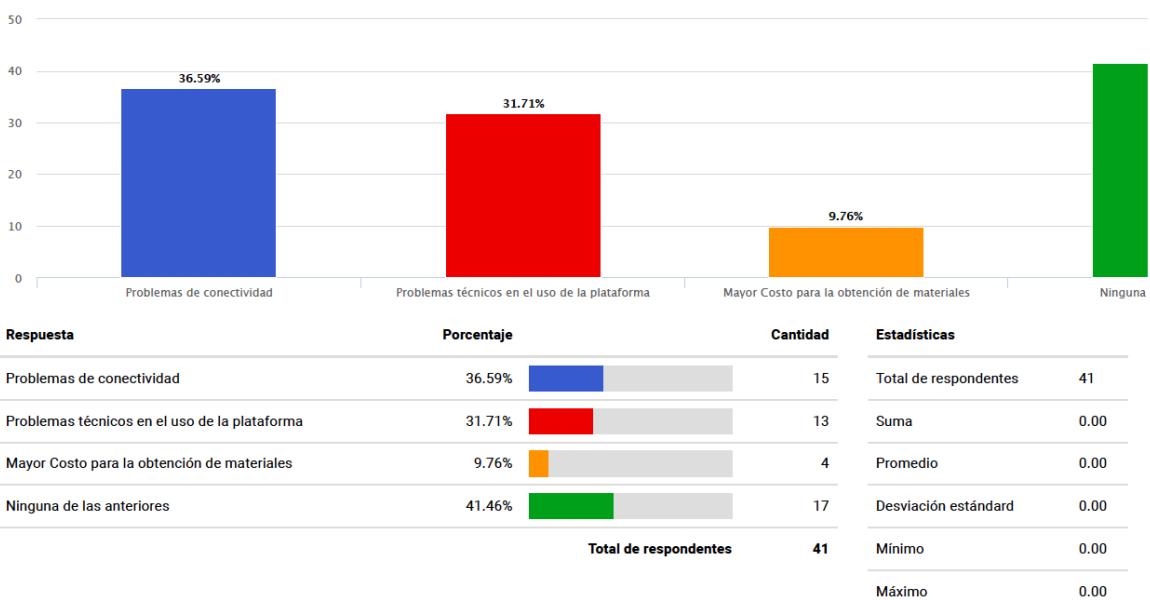


Figura 23. El 36.59% de los estudiantes encuestados refieren que haber tenido problemas de conectividad, identificada como una desventaja del uso de las TIC en el contexto de tutoría.

4.3 Análisis y discusión de hallazgos

4.3.1 Unidad de análisis: Sobre la Importancia de la tutoría.

Aquí se hace referencia a la importancia que los directivos, coordinadores de tutoría y tutores le otorgan al programa interno de tutoría, rescatando como tema emergente, al momento de analizar los resultados la categoría *origen del programa interno de tutoría*, a partir de la identificación de dicha categoría emergente, surge la subcategoría referente a la definición de la tutoría, así como a la identificación de las funciones, alcances y limitantes de la tutoría, hallazgos que se comparten a continuación.

Es necesario mencionar, que la primer categoría que se presenta en este apartado no estaba considerada de inicio al elaborar el guion de preguntas para la aplicación de las entrevistas semiestructuradas, ya que se esperaba que los personajes involucrados en la tutoría dentro de cualquier institución, tuvieran claridad en relación al origen de su programa interno de tutoría, situación que, a partir de la aplicación de las entrevistas, se observó que no era así, y que sin embargo, tenía incidencia en otros factores de importancia para la investigación, por lo tanto, se considera como una subcategoría emergente a la investigación, a partir de la cual, se dio origen al diseño y aplicación de talleres en torno a la capacitación de tutores sobre el origen del programa interno de tutoría y de la tutoría en sí misma.

4.3.1.1 Categoría: Programa interno de tutoría

Esta categoría no estaba contemplada como tema al momento de construir la tabla de operacionalización de variables, que además de servir para la construcción de otros instrumentos de recolección de datos –encuestas-, sirvió para dar una idea al investigador en relación a los temas a abordar dentro del guion de preguntas que se utilizaron en las entrevistas, por lo que se considera como un tema emergente, ya que el investigador, consideraba que hablar con los personajes que participan en la construcción del programa interno de tutorías y con aquellos que lo aplican, tendrían clara noción del origen del programa interno de tutoría, empero, algunos de los participantes entrevistados no lograron

identificar los orígenes del programa interno de tutorías, situación que se muestra en la tabla 11.

El origen de la figura de tutoría recae en la necesidad de generar un acompañamiento personalizado e individualizado por parte de un docente especializado, quien debe contar con recursos y herramientas que permitan el apoyo a un estudiante, o grupo reducido de estudiantes, en donde se encamine a los mismos al logro de metas académicas a partir de la formación integral, sin embargo, en la tabla 11 es posible constatar, que los personajes inmersos en la tutoría trabajan con un programa de tutoría, pero no identifican el origen del programa interno de tutoría, situación que impacta en otras áreas que se investigaron dentro de la presente tesis, tales como la importancia que tiene la tutoría y su incidencia en el desempeño de los estudiantes tutorados; por lo que si los directivos, coordinadores y tutores, desconocen el origen de la tutoría, impacta en el desconocimiento que permitiría identificar desde donde se puede abordar la tutoría, las repercusiones y apoyos que ofrece, así como los objetivos y utilidades de la misma, en algunas ocasiones inclusive se habló de la desvalorización de la figura de tutoría, tal como refiere ET1UPP (2016): “La importancia se esfuma y el alumno al igual que el docente deprecia la tutoría” (párr. 82).

Son las instituciones educativas las interesadas en posicionarse y distinguirse de otras instituciones a partir de la calidad de sus programas de estudio y su oferta académica (Aguilera, 2010), por lo que la tutoría, como complemento en la formación profesional de los estudiantes, aparece cada vez más en los contextos educativos; de ahí que cabe resalta la imperiosa necesidad de establecer metas claras y adecuadas al contexto de la tutoría, en donde, de igual manera, se planifiquen ordenadamente las actividades que conduzcan a la meta y se evalúe en qué medida se aproxima el sujeto a dicha meta para poder corregir el rumbo en caso de que se produzcan desviaciones (García, 2008). El lector encontrará el procesamiento de datos completo de esta subcategoría en el **anexo C**.

4.3.1.1.1 Subcategoría: Funciones, alcances y limitantes de la tutoría.

Otro aspecto de interés en la investigación decantó en conocer la postura de la coordinación de tutoría y de los tutores en relación a las funciones que desempeñan los tutores, así como la identificación de los alcances y limitantes de la tutoría, en donde, fue a partir de las encuestas, que se logra identificar que existe una gran diversidad de posturas, por lo que no se tiene claridad en relación a estos tres rubros, situación que permitió la creación de 4 cursos-talleres dirigidos a tutores con evaluaciones poco favorables, así como a tutores de nuevo ingreso; estos cursos-talleres se aplicaron en el periodo comprendido de mayo-septiembre 2016, cada uno tuvo una duración de 8 hrs., y una asistencia total de 83 tutores.

El diseño de los cursos-talleres estuvo a cargo del investigador de la presente tesis y se desarrolló – como se ha mencionado- a partir de la aplicación de entrevistas, lo que permitió la identificación de temas por abordar en colaboración con la Coordinación y Apoyo del Departamento de Desarrollo Académico, con el visto bueno (vo.bo.) de la División de Estudios Profesionales y la autorización de la Dirección de Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico de la UPPachuca.

En relación a los datos obtenidos en las entrevistas, referentes a los tres rubros que conforman la subcategoría *funciones, alcances y limitantes*, se obtuvieron parte de los resultados mostrados en la tabla 13.

Al analizar las unidades significativas que originan esta subcategoría, permite dar cuenta de la falta de delimitación de funciones, además de la identificación de alcances y limitantes de la tutoría en relación el *Programa interno de tutorías*, puesto que como se puede observar en la tabla 13, son diversos los informantes que hablan sobre una actitud paternalista por parte de los tutores; mientras que otros informantes refieren como importante en las funciones de la tutoría, llenar formatos administrativos, dejando en claro las prioridades de la tutoría, más allá que la propia atención de estudiantes.

Sin embargo, no se puede dejar de lado que la figura de la tutoría surge del Modelo educativo basado en competencias, el cual se centra en la formación integral del estudiante, y en el enriquecimiento de formas de aprendizaje, a partir de diversas estrategias que permitan el desarrollo y consolidación de competencias, las cuales se entienden como el dominio de conocimientos, capacidades, habilidades y valores, para que el estudiante vuelva autogestor de conocimiento (Rosales, Castillo y Cerecedo, 2012). Para mayor información se invita al lector a revisar el [anexo D](#).

4.3.1.2. Categoría: Percepción de los tutores sobre la tutoría.

En relación a la categoría referente a la percepción que tienen los tutores frente al programa interno de tutorías, es en general positivo, pues expresan que la figura de tutoría es de ayuda para el estudiantado, sin embargo, hay quienes refieren que hace falta compromiso por parte del tutor y del tutorado, situación que se muestra en la tabla 14.

Cabe resaltar, que los informantes clave, refieren sobre la idea de que la tutoría sirve para atender situaciones administrativas y con ello generar indicadores en la institución educativa, situación ante la que se dividen las opiniones entre un hecho positivo o negativo para el programa interno de tutorías, puesto que, la formación profesional de los individuos, incentivada a partir de los cambios en la política educativa, la actualización del currículo y la aplicación del mismo, debe ser un proceso de construcción de conocimientos, manejo de información y adquisición de herramientas efectivas (García, 2008) para el futuro desempeño tanto profesional como laboral, realidad que debiera valorarse por parte de los principales agentes en la tutoría, con el objeto de resaltar su participación con fines de mejora tanto de los estudiantes, como de la institución.

La tutoría muchas veces es considerada como un indicador de calidad, el cual es necesario incorporar en la formación universitaria, dado que cada vez se reconoce más la necesidad de brindar apoyo a todos los estudiantes para promover el aprendizaje y garantizar el seguimiento de su proceso formativo (Pérez, 2012).

De igual forma, se rescata la importancia de adecuar el programa interno de tutoría a partir de la identificación de necesidades de los estudiantes matriculados; otro tema que resulta interesante, es aquel referente a la sensibilización de los tutores en torno a su compromiso con el estudiante y con la institución educativa. El lector encontrará el procesamiento de datos completo de esta subcategoría en el **anexo G**.

4.3.1.2.1 Subcategoría: Asignación de tutores.

Dentro de esta subcategoría se presentan los hallazgos obtenidos a partir del proceso de asignación de tutores, en donde se rescatan como subcategorías el perfil docente que tienen los tutores, así como la actitud de los mismos, que identifican los directivos, coordinadores de tutoría y los propios tutores, ante el programa interno de tutorías.

Gracias a las entrevistas, se obtuvo información en relación a que los docentes que fungen como tutores en la UPPachuca, son docentes de tiempo completo, por lo que pocos cuentan con un perfil de formación social-humanista, de igual forma, se observa que no todos los tutores cuentan con vocación para fungir como tales, ya que la asignación la realiza la institución como una actividad extra a las funciones de docencia, y no como una función implícita en sus labores como docente, situaciones que se reafirman en la tabla 15. Para mayor información se remite a consulta de los datos completos de esta categoría en el **anexo E**.

Algunos tutores refieren, en mesas de trabajo, que no existe interés por ser tutores (Lira, Vela & Vela, 2011), dejando en claro que no se ha logrado un trabajo de interiorización en relación a los nuevos roles que implican ser docentes bajo un modelo de educación basado en competencias, en donde la tutoría no es una imposición, ni una asignación, es en realidad, parte de los compromisos que el docente adquiere como un profesional de la educación.

Como puede evidenciarse en la tabla 15, los docentes carecen de información previa en relación a las funciones en tutoría, situación que se relaciona con el desconocimiento de los orígenes del programa interno de tutoría, de igual forma, se observa que los perfiles de los tutores son variados, sin embargo el factor predominante de identificación entre ellos, es

que sean de tiempo completo, o que se encuentren al mayor número de horas de la jornada laboral, para atender a los tutorados de forma presencial, sin embargo, más adelante, en la tabla 17, que refiere a la participación de los estudiantes en tutoría, se logra identificar que la modalidad presencial no es una fianza para llevar a cabo la tutoría entre tutor y grupo tutorado, y mucho menos, para garantizar la realización de actividades encaminadas en el contexto de apoyo y mejora de los estudiantes y de la institución.

A partir del hecho evidenciado, se expresa la necesidad de acompañar los procesos de tutoría presencial, con recursos y herramientas virtuales, que permitan el acercamiento para la interacción entre tutores y tutorados y con ellos fomentar la comunicación y reforzar lazos en la tutoría, encaminados a contribuir en el logro de metas académicas de los estudiantes.

4.3.1.2.2 Subcategoría: Capacitación de los tutores.

Referente a esta subcategoría, la aplicación de entrevistas permitió identificar que los docentes de la UPPachuca reciben capacitación cada ciclo escolar –cuatrimestre- sobre temas relacionados con el modelo de educación basado en competencias (EBC), en donde está implícita la figura de la tutoría; sin embargo, se abordan temas relacionados con estrategias de enseñanza aprendizaje, y en donde, en pocas ocasiones, se gestiona capacitación específicamente sobre el tema de tutoría, situación que se puede constatar en la tabla 16. Cabe señalar que, a los tutores de nuevo ingreso, se les da una capacitación única en relación a sus funciones, tema que no se retoma en ciclos posteriores.

Cruz, Chehaybar y Abreu, (2011), realizan un ejercicio reflexivo al describir a los tutores como: “profesionales con experiencia y conocimiento en un campo particular, dispuestos a compartir lo que saben mediante la enseñanza, el entrenamiento de habilidades, consejos, realimentación, socialización, etc., para facilitar el desarrollo intelectual, académico, personal o profesional de un individuo menos experto” (párr. 15), por lo que la capacitación en términos de tutoría, debe estar encaminada a desarrollar estas competencias en el tutor.

Aunado al tema de la falta de capacitación en relación a tutoría, existe otra limitante dentro de la institución, la cual refiere a la actitud ante la que los tutores-docentes reciben esas capacitaciones, en donde uno de los informantes clave deja entrever, que no existe un recibimiento positivo –por parte de los docentes- ante la idea de asistir a capacitación, situación que pudiera estar permeando en la coordinación de tutoría, al momento de asignar a los tutores a capacitación. El lector encontrará el procesamiento de datos completo de esta subcategoría en el **anexo F**.

A partir del análisis compartido dentro de esta unidad de análisis, se retoma y justifica la pertinencia del cuarto objetivo específico que guía a la investigación, el cual enuncia: *Proponer un modelo de gestión tutorial psicopedagógica presencial que coadyuve a la formación integral del estudiante universitario, asistido por las TIC*. El cuál atendió las necesidades de acción y formación del programa interno de tutoría de la institución educativa.

4.3.2 Unidas de análisis Atención integral de tutorados

Dentro de esta unidad de análisis se encuentra la categoría referente a la participación de estudiantes en la tutoría, en donde se identificaron las subcategorías de *identificación y atención de necesidades psicopedagógicas*, así como la de *empatía en la tutoría*, de las cuales se presentan los hallazgos a continuación.

4.3.2.1 Categoría: Participación de estudiantes en tutoría

Es en esta categoría en donde se comparten los hallazgos obtenidos en relación a la postura que tienen los directivos, coordinadores de tutoría y tutores referente a la participación en la asignatura de tutoría de los estudiantes matriculados en la Universidad Politécnica de Pachuca, en donde se rescata el tema referente a la asistencia registrada por los tutorados a los espacios presenciales de tutoría.

Una de las problemáticas detectadas, como puede observarse en la tabla 17, es que los estudiantes no asisten a tutoría grupal, ni individual de carácter presencia, situación sobre la cual, uno de los tutores entrevistados refiere que no se ha encontrado la receta que motive a los estudiantes a asistir (ET1UPP), por lo que la tutoría presencial pierde fuerza a causa de la falta de interés de los estudiantes y la falta de compromiso de los tutores.

Por lo que se considera imperante que se visualiza al docente-tutor como un mediador, que promueva la discusión a partir de la generación de preguntas detonantes, y solo responda dudas no resueltas entre los estudiantes; y donde el estudiante se presente con actitud activa en la generación de preguntas y respuestas, retomando la construcción del rol del tutor como mencionan Ariza y Balmes (2005) y Guzmán (2011), en el docente de la antigua Grecia.

Se retoman aquí los comentarios vertidos en las entrevistas, en donde se relaciona a la tutoría como un proceso administrativo que permite generar indicadores, situación que se pudiera estar reflejando a los estudiantes, en vez de rescatar la importancia que tiene la tutoría en sí misma para los estudiantes, más que para la institución educativa, ya que si se oferta a la tutoría como el apoyo que representa verdaderamente a los estudiantes, esto traería consigo verdaderos cambios a las instituciones educativas.

La UPPachuca, implementó la tutoría como una asignatura más dentro del mapa curricular de cada una de las carreras que oferta, sin embargo, esta asignatura, a pesar de contar con una asignación cuantitativa para el estudiante, no es factible de promediarse con las demás asignaturas. El estudiante puede reprobar la asignatura de tutoría, pero eso no afecta su historial académico, situación a la que refieren algunos de los entrevistados, como un hecho problemático, ya que los estudiantes, al saber que la tutoría no tiene impacto en su historial académico, minimizan su importancia, tal como lo evidencia el informante ETS1 quien expresa con respecto a la tutoría que “considero que es importante que la tutoría tenga una ponderación, pues no es una actividad obligatoria, por lo que hay que hacer mucha labor, de convencimiento para que asistan, a pesar de tener buena respuesta, pero me falta hacerles más conciencia” (párr..14).

Ante esta situación, la coordinación de tutoría y el colegiado del área, han buscado estrategias para que los estudiantes asistan, una de ellas, es que aquellos estudiantes que reprobuen la asignatura, deberán prestar una suerte de servicio a la institución educativa, con el objetivo de acreditar la materia; empero, hasta la fecha de la elaboración de la presente investigación, la estrategia seguía en calidad de propuesta, por lo que no se cuenta con resultados de su aplicación. El lector encontrará el procesamiento de datos completo de esta categoría en el **anexo H**.

4.3.2.1.1 Subcategoría: Identificación y atención de necesidades psicopedagógicas.

Dentro de la presente subcategoría, se comparte con el lector, fragmentos significativos en relación a los comentarios vertidos por los tutores, de los cuales se rescata que, no está definida la estrategia a implementar para identificar en el espacio de tutoría presencial, las necesidades de atención psicopedagógica, sin embargo, esto no significa que los estudiantes no se acerquen al tutor para atender situaciones de esta índole, hecho que se evidencia en el apartado de presentación de resultados de las encuestas, en las figuras 17 y 18.

En la Tabla 18, se muestran los comentarios vertidos en esta subcategoría, los cuales permiten evidenciar diversos factores, entre los que se mencionan la falta de seguimiento e inclusive la carencia de estrategias para la identificación de necesidades psicopedagógicas, por parte del tutor, dentro del espacio de tutoría presencial, aunado a ello, se refiere a la disponibilidad e interés que muestran algunos informantes por atender de forma integral a los estudiantes y propiciar espacios constructivos de comunicación, sin embargo, se refiere de igual forma, la falta de herramientas y recursos que faciliten esa tarea. Es decir, se abre la posibilidad de reconocer y aceptar la pertinencia del uso de las TIC para favorecer esta labor.

Wenger (2001) manifiesta que se debe realizar un ejercicio reflexivo, y generar investigación sobre las maneras para atender la educación de hoy, en donde se contemple la postura de formar al estudiante desde una visión holística, integral e inclusiva, tomando en

consideración los contextos del estudiantado y diseñando las sesiones de enseñanza-aprendizaje basándose en estos contextos, hecho que se empata con la postura de la teoría del constructivismo social y el conectivismo, en donde realizan un fuerte discurso en relación a contemplar el medio como elemento para gestionar conocimientos. El lector encontrará el procesamiento de datos completo de esta categoría en el [anexo I](#).

4.3.2.1.2 Subcategoría: Empatía con la tutoría

En relación a la empatía que pueden generar tanto tutores como tutorados, con el programa de tutoría, así como entre ellos mismos, los informantes clave refieren la importancia de mostrarse asertivos y abiertos a escuchar y atender a los tutorados, pues en caso de no hacerlo y establecer esta dinámica de trabajo en los espacios de tutoría presencial, desde un inicio, se pueden generar brechas en el acercamiento y compromiso entre tutor y tutorados. Tal como se observa en la Tabla 19. El lector encontrará el procesamiento de datos completo de esta categoría en el [anexo J](#).

4.3.3 Unidad de análisis: Uso de las TIC en el programa interno de tutoría de la UPPachuca

Dentro de esta unidad de análisis, se comparten con el lector los hallazgos obtenidos en relación al uso de las TIC en el contexto del programa interno de tutoría, que contempla oficialmente, solo la interacción presencial, sin embargo, se ha identificado a partir de las entrevistas con tutores, que la relación también se genera a partir del uso de algunas TIC, como es el caso de las redes sociales.

Como puede constatarse en la tabla 20, los informantes clave se muestran interesados e incluso optimistas en relación a la utilización de las TIC como apoyo en la labor del tutor en los espacios presenciales de trabajo, situación que está en sintonía con la postura de Cabero (2007), quien menciona que el uso de las TIC se ha convertido en un recurso estratégico para los diversos contextos que forman parte de la sociedad, afirmación que se refuerza con la teoría del conectivismo, en donde George Siemens rescata la importancia de

generar redes de comunicación, que sean capaces de fomentar el intercambio de información, y construir a partir de ello, nuevos conocimientos. El lector encontrará el procesamiento de datos completo de esta categoría en el **anexo K**.

El interés de usar las TIC en el contexto educativo y en específico en el área de tutoría, reside en facilitar el aprendizaje a través de innovaciones, como es el caso del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación que faciliten esfuerzos, fomenten acercamiento y disminuyan tiempo al momento de interactuar con el tutorado (García, 2008).

De ahí que se rescata los siguiente a partir de los resultados y hallazgos encontrados:

4.3.3.1 Categoría: Uso de las TIC en la tutoría

Al inicio de la investigación se planteó como pregunta de investigación:

¿El uso de las TIC como recursos complementarios en la gestión tutorial psicopedagógica en un nivel de atención básica, puede fortalecer el acompañamiento que presencialmente realizan los tutores universitarios?

De ahí que se desprende el objetivo principal que consiste en, *Evaluar la pertinencia del uso de las TIC como recursos complementarios en la gestión tutorial psicopedagógica en un nivel de atención básica que realizan los tutores universitarios* en el caso específico de la UPPachuca, objetivo que corresponde a los resultados obtenidos dentro de esta categoría en específico, en donde, para llevar a cabo la evaluación del uso de la tecnología en el contexto de tutoría, fue necesario identificar las dimensiones necesarias para justificar dicho objetivo, de ahí que se desprende la necesidad de identificas la funcionalidad de los recursos tecnológicos con los que cuenta la universidad, la calidad de acceso a los mismos, identificar ventajas y desventajas de su uso.

De igual forma se obtuvo información referente a la experiencia del tutor en relación a la disposición y agrado ante el uso de las TIC, la disponibilidad para aprender y recomendar

el uso de las TIC en el contexto de tutoría, así como identificar las expectativas de repetir la experiencia en futuros ciclos escolares con sus grupos tutorados.

4.3.3.1.1 Subcategoría: Moodle, redes sociales y recursos digitalizados

Es preciso comentar, que esta surge de forma emergente gracias a las entrevistas con los informantes clave, pues en el proceso de desarrollo de la investigación, se consideró la posibilidad de generar un repositorio con los recursos psicopedagógicos de diseño propio, o conseguidos a partir de curación de contenidos en la red, y a partir de ello, el tutor tuvo la posibilidad de utilizarlos a partir de sus consideraciones, identificando aquellos necesarios para el desarrollo de actividades en tutoría, sin embargo, en las primeras entrevistas se dejó entrever que la institución educativa cuenta con una plataforma educativa, la cual, hasta la fecha de implementación del modelo, no tenía mucha difusión entre los docente y tutores, por lo que no era utilizada por todos como una herramienta de apoyo en las asignaturas ni en tutoría, hecho que se ve reflejado en la tabla 21, en relación a esta idea Cabero (2007) menciona que:

Las nuevas estancias educativas se han reflejado en centros virtuales de aprendizaje, sin embargo, estos nuevos escenarios requieren de una reflexión hacia el uso e incorporación de las tecnologías, los contextos educativos actuales deberán apostar por una integración crítica, en la cual se defina el qué, por qué y para qué de su incorporación y aprovechamiento (p. 5).

Sin embargo, el análisis realizado dentro de este apartado, permite responder a la cuarta subpregunta de investigación:

¿En qué contribuyen la implementación de un modelo de gestión tutorial psicopedagógica en un nivel básico de atención, como recurso complementario al trabajo de acompañamiento presencial que realizan los tutores en la UPPachuca?

En este sentido, en las entrevistas realizadas, se evidencia el interés y la necesidad de utilizar la plataforma institucional como apoyo en el contexto de tutoría, tal como se muestra en las aportaciones de los informantes ET1UPP:

“Estoy convencido de que es una gran idea, porque puedo utilizar tiempos que utilizaba en otras cosas para estar bajando esa información, por medio de las tecnologías y evacuar ¿no?, que me sirva como un apoyo, tiene que ver con esa parte que, yo lo considere valioso” (ver tabla 22).

Por su parte, el informante EACUPP mencionó que contempla a la plataforma “como un plus, es como algo que les puedes dar que es un beneficio, aunque también, como que la parte en que los chicos los sepan usar ¿no?” (ver tabla 21), así como el informante EVUPP “De verdad, muchas veces uno no sabe qué hacer en la hora de tutorías, y si ya tenemos una herramienta o algo, para, no sé, aplicarlo con los alumnos, que se integren más, que se abran, pues excelente” (ver tabla 21).

De ahí, que surge la invitación por parte del investigador, a utilizar la plataforma para crear un espacio diseñado por cada tutor, que considere las necesidades de formación integral de sus tutorados, dirigido a atender tutoría con tintes psicopedagógicos en espacios presenciales o no, a partir del apoyo de la plataforma *Moodle*, sin embargo, también queda evidente en las entrevistas con el coordinador de tutoría y con su apoyo, que no todos los tutores cuentan con competencias para el uso de la plataforma, por lo que realizan una invitación al investigador para diseñar e implementar un curso taller enfocado a la tutoría, al uso de la plataforma y a la curación de contenidos para la construcción de sus sesiones de tutoría dentro de *Moodle*.

Los tutores se mostraron interesados y consideraron de utilidad el taller, tal como lo referenció el informante ETS3:

“me hubiera gustado con un poco más de tiempo, estuvo bien y todo, me gustó porque estuvo muy preciso, pero me hubiera gustado más tiempo, para armar

todo un plan de trabajo para cada ciclo, algo en diseño instruccional” (párr. 17).

En relación al uso de las redes sociales, gracias a las aportaciones de los informantes clave de las entrevistas, se definieron como herramientas que contribuyen en la comunicación que guardan con sus tutorados, hecho que puede apreciarse en la tabla 22, a partir de los comentarios vertidos por los tutores entrevistados, quienes mencionan que utilizan las redes sociales tales como “WhatsApp, y Facebook, para garantizar la comunicación, para informarles si hay algún evento o actividad, entonces tenemos un grupo” (ETS3), en ese mismo tener se rescata el siguiente comentario referente al uso de las redes sociales “Yo he tutorado por WhatsApp, pero no utilizo Facebook” (ETS1), de donde se rescata que herramientas como WhatsApp son de utilizada para mantener la comunicación inmediata entre tutor y tutorado.

En cuanto al uso de los recursos digitalizados se rescata que al contar con recursos que se han sometido a un proceso de curación de contenido, o que han sido elaborados por los mismos tutores, permite generar mayor interés en relación al trabajo dentro de la tutoría, de igual forma, identificar temáticas que permitan trabajar con los grupos de tutorados, ofrece un panorama de trabajo efectivo y direccionado, tal como refieren los informantes clave.

“Yo recomendaría el modelo yo siento que es más completo, y les interesa más, porque se da cuenta que hay contenido que trabajar, que hay temas, no como antes que no habían programados temas, entonces pensaban que no íbamos a hacer nada” (ETS2). Y “ha sido muy significativo, pues a veces conoces los recursos, pero no los vez desde el punto de vista educativo. Entonces, ¡ah! Eso no lo sabía, lo voy a aplicar (ETS3).

De igual forma, se refuerza la teoría de la brecha digital, pues los tutorados, a pesar de ser jóvenes no es un determinante que garantice competencias digitales, independientemente de su nivel educativo, hecho que retoma Cabero (2007), quien menciona que el uso de las TIC sirve como estrategia, pero también como elemento de marginación

para aquellas personas que no las utilicen; sin embargo, el modelo de tutoría psicopedagógica con apoyo en el uso de las TIC, no apuesta todo al uso de las tecnologías, sino que retoma la postura de la teoría socio constructivista de Vygotsky, en donde se resalta la incidencia del medio en el cual se desenvuelve el individuo, contemplando este factor, como determinante en la capacidad de aprender del individuo (Carrera & Mazzarella, 2001); por lo que los estudiantes participantes en esta investigación, cohabitán en un entornos particularmente mediático y tecnológico, por lo que las TIC incorporadas al trabajo tutorial, son recursos con los que a diario se relacionan, por lo que favorecer la interacción en ambientes académicos, como el tutorial.

4.3.3.2. Categoría: Funcionalidad de los recursos

Para analizar esta categoría, se retoma la tercera subpregunta de investigación, la cual cuestiona. *¿Qué tipos de recursos psicopedagógico digitales se pueden utilizar dentro de un espacio virtual, como complemento en la tutoría psicopedagógica en un contexto b-learning?*, de ahí que se puede argumentar que, posterior la implementación del MT-TIC, se utilizó un repositorio de recursos multimedia, al cual accedían los tutores vía *Drive*, los informantes refirieron con respecto a la utilización de *Moodle* como coadyuvante de su labor presencial, que resultó de ayuda, ya que, como refiere el informante ETS3 “Lo subí a plataforma –el tema–, entonces los chicos entraban y lo descargaban y trabajaban con el material, en su máquina” (párr. 5), situación que permitió dar continuidad al trabajo programado en tutoría a pesar de las actividades extracurriculares que no permitían el trabajo presencial entre tutor y tutorado, tal cómo se plantea en el tercer supuesto de investigación:

Los recursos que deben utilizarse como complemento en la tutoría psicopedagógica b-learning, son todos aquellos recursos digitales, que son factibles de utilizarse con o sin conexión a internet, y que pueden ser elaborados o seleccionados por los tutores, como es el caso de infografías, manuales videos, audios, presentaciones audiovisuales, que preferiblemente estén anidadas en una plataforma educativa y que permitan fortalecer el acompañamiento entre el tutor universitario y sus tutorados.

Esto, gracias al seguimiento que los tutores pueden realizar gracias al uso de la tecnología, en donde no es necesario mantener contacto presencial con el estudiante para obtener información referente a su avance escolar, y atender diversas problemáticas que aquejan a los estudiantes, ya que este contacto se ha establecido a partir del uso de la plataforma educativa y redes sociales. Empero, se considera importante resaltar que los tutores no recomiendan el uso de la plataforma en el primer ciclo de formación, esto debido a la carga de actividades administrativas que atañen al primer ciclo de formación. Tal como lo refiere el informante ETS1:

Me parece muy útil el uso de Moodle y la tecnología con los estudiantes, pero no en los primeros ciclos, ya que pudieran no tener acercamiento al uso de plataformas, por lo que es un proceso que implica irnos acoplando al uso de la tecnología (entrevista párr. 6).

En ese mismo orden de ideas, uno de los tutores refirió “yo lo apliqué en el primer ciclo, pero no pude seguirlo al 100, no pude subir todo a la plataforma, pero, enviaba información por correo y mantenía comunicación con mi grupo por WhatsApp” (ETS2)

Sin embargo, igual refieren que los recursos, materiales y los contenidos utilizados en el contexto de tutoría resultan de interés y utilidad, tal como menciona el informante ETS3: “ha sido muy significativo, pues a veces conoce los recursos, pero, no los vez desde el punto de vista educativo. ¡Entonces, ah! eso no lo sabía, lo voy a aplicar, y la ventaja es que la información está contenida y tenemos acceso por medio del drive” (ver tabla 26).

Así mismo, el informante ETS2 menciona que:

En la plataforma les coloco un tema y pido que reflexionen sobre él, y opinen. Entonces lo hacen de forma más abierta que si lo hicieran enfrente del grupo... Ahora llevamos varias sesiones y 3 no las he tenido presencial, por algunos proyectos o actividades, entonces se trabaja en la plataforma, por correo y WhatsApp, y se da seguimiento... Yo recomendaría el modelo yo siento que es más completo, y les interesa más, porque se da cuenta que hay

contenido que trabajar, que hay temas, no como antes que no habían programados temas, entonces pensaban que no íbamos a hacer nada (párr. 24).

Este hilo de ideas se ve retroalimentado con los datos vertidos en la figura 20, en donde el 82% de los estudiantes encuestados refieren como importante y necesario el uso de las tecnologías en el contexto educativo, y el 90% de los tutores encuestados refieren lo mismo, lo que permite identificar, que existe una clara identificación de la importancia de los recursos tecnológicos dentro del ambiente escolar, idea que se retroalimenta por Cabero (2007) quien menciona:

Las TIC se han convertido en un elemento estratégico para la sociedad del siglo XXI, y de marginación para aquellos que no las utilicen... Nuestra sociedad está cambiando, y ello está repercutiendo en cómo conocemos, en cómo aprendemos y en los espacios en los cuales llegamos a aprender (p. 5)

Por otra parte, el 83.76% de los estudiantes refiere que el uso de las TIC permite mejorar el programa interno de tutorías, porcentaje que se ve respaldado con el 77.36% de tutores que coinciden con la afirmación.

En relación al objetivo general de la investigación: *Evaluar la pertinencia del uso de las TIC como recursos complementarios en la gestión tutorial psicopedagógica en un nivel de atención básica que realizan los tutores universitarios*, es posible argumentar que para el 57% de los estudiantes encuestados, el uso de la tecnología facilitó la interacción con su tutor, de igual forma, un porcentaje similar expreso que el uso de la tecnología permitió el acceso a mayor información y a la optimización de los recursos didácticos, hecho que se respalda con los datos obtenidos por los mismos estudiantes, en donde el 41.46% refiere que se han implicado con interés en la tutoría, y el 43.9% menciona que las actividades dentro del proceso tutorial les han resultado más productivas.

4.3.3.2.1 Subcategoría: Propósito del uso de las TIC en la tutoría

Para al análisis de esta subcategoría, se retoma la pregunta de investigación: *¿El uso de las TIC como recursos complementarios en la gestión tutorial psicopedagógica en un nivel de atención básica, puede fortalecer el acompañamiento que presencialmente realizan los tutores universitarios?*, fue gracias a la obtención de datos que se puede argumentar que entre los principales usos de las tecnologías en el contexto educativo residen la necesidad de ser congruentes con el modelo educativo actual, ante el cual, hay quienes dicen que:

El Modelo Educativo Basado en Competencias (EBC) está centrado en el estudiante y en el enriquecimiento de sus formas de aprendizaje, mediante diversas estrategias que le permiten adquirir el dominio de conocimientos, habilidades, actitudes, capacidades y valores, para que su educación sea permanente a lo largo de toda su vida (Rosales, Castillo y Cerecedo, 2012, p. 2).

De ahí que surja la identificación de los propósitos relevantes del uso de las TIC en la tutoría, en donde se rescata que los tutores entrevistados refieren que el uso de la plataforma educativa se realiza, entre otras cosas, para el diseño de sesiones de trabajo, en donde anidan recursos multimedia acorde al contenido temático por revisar en la sesión, y de esta forma, se garantiza su análisis, independientemente de si es posible desarrollar la sesión presencial de tutoría o no, actividad que permite el desarrollo de habilidades, actitudes, capacidades y valores por parte de los agentes de la tutoría.

Otro aspecto que refieren los tutores, es que existe mayor interacción por parte de los estudiantes, dentro de la plataforma, y reflexionan y opinan en relación a los temas abordados “de forma más abierta que si lo hicieran enfrente del grupo” (ver tabla 24). De igual forma, se rescata que el uso de redes sociales es especial interés entre tutores y tutorados, ya que como comentan, es posible mantenerse comunicados de una forma sencilla e inmediata a través de “WhatsApp, y Facebook, para garantizar la comunicación, para informarles si hay algún evento o actividad” (ver tabla 22), sin embargo, es la plataforma educativa el medio

que utilizan cuando de información oficial e importante se trata, ya que no todos los estudiantes cuentan con recursos para acceder a las redes sociales, independientemente de las facilidades de acceso a las TIC que ofrece la institución educativa.

Referente al tipo de herramientas y recursos tecnológicos que fueron más utilizados en el contexto de la tutoría son, con un 58% las presentaciones dinámicas, con un 34% el foro de la plataforma y el correo electrónico y con un 31.7% videos (ver figura 21), en relación a estos resultados se rescata que en el caso de las presentaciones dinámicas y el uso de videos, no es imprescindible contar con conectividad en el momento en que se han a transmitir, ya que estos pueden ser descargados y archivados para su presentación, no así el caso del foro dentro de la plataforma, el cual requiere de acceso a internet.

A partir de lo expuesto en este apartado, es posible atender al objetivo general, el cual enuncia: *Evaluuar la pertinencia del uso de las TIC como recursos complementarios en la gestión tutorial psicopedagógica en un nivel de atención básica que realizan los tutores universitarios*

4.3.3.2 Categoría: Acceso a los recursos

Tras la implementación del MT-TIC, se buscó identificar el tipo de acceso que tuvieron los tutores y estudiantes en relación al uso de recursos digitalizados, la plataforma escolar, así como el acceso y uso de las redes sociales en el contexto tutorial. A partir de la aplicación de entrevistas a los tutores que implementaron el modelo, fue posible identificar ventajas y desventajas del modelo, en donde se rescatan comentarios positivos en torno a la forma en que accedieron a los recursos y su uso, así como las desventajas que los tutores tuvieron para acceder a los recursos, sin embargo, en ambos casos, se resalta, que existe interés por apoyar a los estudiantes, tal como refiere uso de los informantes “a mí me interesan mis alumnos y me interesa que vayan bien, por eso me preocupo” (ETS 1).

Con esta categoría, se atiende el segundo objetivo específico de la investigación, el cual enuncia: *Determinar las características de un modelo de gestión tutorial psicopedagógica presencial asistido por TIC*, las cuales surgen a partir de análisis de las ventajas y desventajas de MT-TIC, las cuales se comparten a continuación.

4.3.3.2.1 Subcategoría: Ventajas del uso de las TIC

Dentro de esta subcategoría se rescata el tercer objetivo específico, el cual propone: *Reconocer los recursos, materiales y contenidos digitales que puedan emplearse en el trabajo de tutoría psicopedagógica en un contexto b-learning*, y a partir del cual, es posible argumentar que son diversas las acciones positivas que enumeran los tutores en torno a la inclusión de las TIC en su proceso de seguimiento tutorial, rescatando como “algo novedoso... pues hay más herramientas para trabajar” (ver tabla 24), por lo que se aprovechan incluso aquellas sesiones en las que no es posible reunirse de forma presencial; además de novedoso, otro tutor refiere que a sus estudiantes “les encanta utilizar las tecnologías, por ejemplo, videos” (ver tabla 24), el uso de recursos tecnológicos resulta atractivo para los agentes de la tutoría, pues permite cambiar la perspectiva de trabajo, pues por medio de los diversos recursos multimedia dispuestos para su uso, es posible romper con estrategias de trabajo comunes, como es el caso de las lecturas, como refiere en informante ETS1 en la tabla 24 “para que no se les haga tan pesada la actividad leyendo”.

En este mismo tenor, otro tutor refiere que el trabajo con TIC dentro de la tutoría “ha sido muy significativo”, sobre todo a nivel profesional, ya que argumenta que en muchas ocasiones logran identificar las herramientas o recursos, pero no observan en ellos su potencial educativo. Esta reflexión permite que el tutor logre ver en las diversas herramientas, recursos, materiales, plataformas, entre otros, oportunidades de trabajo dentro del contexto de la tutoría.

En otra idea, dentro del mismo nivel lógico, los tutores refieren como ventaja, que “la información esá contenida y tenemos acceso por medio del drive”, hecho que deja ver, que los recursos resultaron accesibles para su disposición y trabajo.

Aguilar (2014) refiere que la utilización de las TIC en el contexto educativo aunado al trabajo tutorial, contribuye de forma positiva en el aprendizaje, en donde refiere “los resultados obtenidos apoyados en el uso de un aula virtual en la plataforma Moodle con sesiones de trabajo grupal y de tutorías, señalaron que el uso de aulas virtuales fue positiva favoreciendo el aprendizaje” (p. 13), situación que se refuerza desde la perspectiva del estudiante, en donde el 53.66% de los encuestados, mencionan que el uso de la tecnología en la tutoría los beneficio en el sentido de respuestas sus inquietudes, el 51.22% refiere sobre la facilidad de comunicación constante y fluida con su tutor, para lo cual, se retoma la postura de De la Cruz y Abreu (2012) “El significado que dan los alumnos a los buenos y malos tutores pudiera estar reflejando cómo están conceptuando sus roles y proyectan, al mismo tiempo, las características que han logrado identificar en la interacción cotidiana con sus tutores.” (párr. 45).

Gracias a la aplicación de la encuesta es posible observar que el 51.93% de los estudiantes refiere que el uso de la tecnología en el contexto educativo permite la flexibilidad de horarios para trabajar con el tutor, seguido del 51.61% que refiere que el uso de las TIC fomenta la comunicación permanente con su tutor, situaciones que se respaldan en la figura 22, en donde el 47.17% de los tutores encuestados refiere que el uso de las TIC fomenta la comunicación permanente con el tutorado, seguidos de un 26.42% que refieren que se flexibilizan los horarios de trabajo en tutoría.

Por lo que se rescata que entre las ventajas principales del uso de las TIC en la tutoría resaltan:

- Se identifican como recursos novedosos y atractivos
- Facilitan acceso a la información
- Facilitan la comunicación entre los principales agentes de la tutoría

- Flexibilizan horarios de trabajo tutorial

4.3.3.2.2 Subcategoría: Desventajas del uso de las TIC

Así como se han enumerado ventajas en el uso de las tecnologías en el área de tutoría, también salieron a relucir algunas desventajas de su uso, definidas estas, a partir de la posibilidad de conexión y acceso a los recursos tecnológicos por parte de los estudiantes, tal como lo refieren los tutores “algunos –estudiantes- porque no tenían acceso a la plataforma ni a WhatsApp, pues algunos no tienen teléfono” (ETS2), sin embargo en la tabla 25 es factible constatar que la mayoría representada por el 90% de los estudiantes encuestados refiere que cuenta con un dispositivo electrónico con acceso a Internet, por lo que son reducidos los casos de los tutorados que no logran acceder a la tecnología a través de recursos propios, sin embargo en la figura 23, el 66% de los estudiantes refiere que les hacen falta recursos económicos y dispositivos con acceso a la red, seguidos del 64.32% que refieren tener dificultades técnicas para acceder.

En algunos casos, son los tutores quienes no pueden garantizar su propio acceso a los recursos tecnológicos, tal como se observar en el siguiente fragmento “yo no tengo internet en mi cubículo, tengo que trasladarme a biblioteca, o conectarme a mis datos si es algo urgente”, por lo que, en muchas ocasiones, el acceso a la plataforma no se puede realizar desde el cubículo del tutor y en muy pocas ocasiones es posible garantizar la conexión desde el aula de clase, tal como refiere el informante ETS3 “las sesiones no estaban planeadas en laboratorio, entonces estábamos en el salón de clase, eso fue una desventaja” (ver tabla 25).

Otra desventaja que mencionan los tutores, es referente al uso de la plataforma, ya que en cada ciclo escolar se borra su historial de materias impartidas y se asignan nuevamente en blanco, lo cual implica más trabajo para ellos, tal como refiere el informante ETS3 “está cargada la información del cuatrimestre y cuando termina, borran todo, entonces hay que hacer una copia y volver a cargar, esa es una desventaja de la plataforma”, sin embargo, en este caso, son pocos los docentes que cuentan con las competencias digitales necesarias para el respaldo de su información y en general, para el uso correcto y completo de la plataforma.

Por su parte, el 41.18% de tutores refieren como desventajas del uso de las TIC las dificultades técnicas que se les han presentado.

A partir de los resultados mostrados, es posible identificar como principales desventajas:

- Falta de servicios de conectividad
- Dificultades técnicas que limitan el acceso
- Falta de competencias digitales entre los principales agentes de la tutoría

Gracias al análisis de estos últimos dos apartados se rescata la segunda subpregunta de investigación, la cual se enuncia a continuación:

¿Cuáles son las características de un modelo de gestión tutorial psicopedagógico que incluye el uso de las TIC?

Por lo que es posible argumentar, que un modelo de gestión de tutoría psicopedagógica presencia asistido por TIC, debe contemplar de inicio, la disponibilidad de los agentes para cambiar de paradigma en relación al trabajo presencial y dar cabida a la necesidad de capacitación y actualización constante en temas de tutoría, apoyo psicopedagógico y uso de tecnologías dentro del mismo contexto, de igual forma, es necesario que se contemple el uso de diversas herramientas, materiales y recursos, que abarquen una amplia gama de temáticas factibles a abordar en tutoría.

A partir de lo expuesto, es entonces que se establece que el MT-TIC debe contemplar las siguientes características:

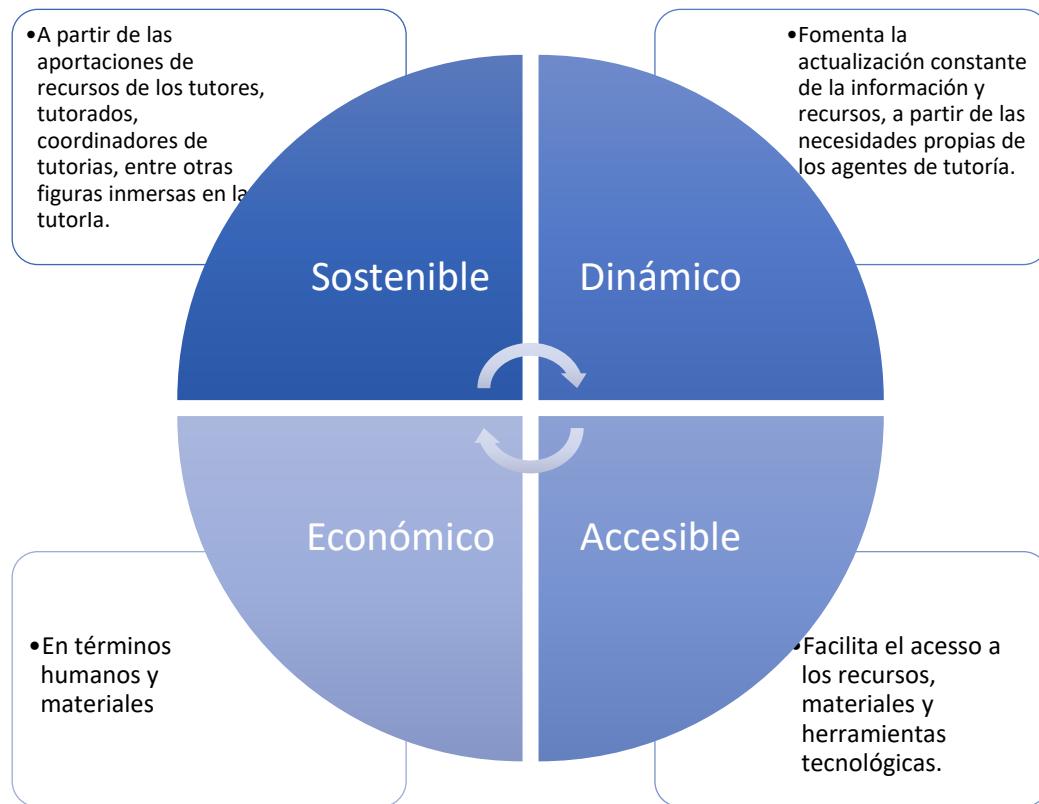


Figura 24. Características que debe reunir un modelo de gestión tutorial psicopedagógico, asistido por TIC.

4.3.3 Unidad de análisis: Experiencia en relación a la implementación del MT-TIC

Tras el análisis de los datos recabados, es posible ofrecer información referente a la experiencia del tutor en relación a la implementación del modelo, donde se rescata información en relación a la disposición de uso y evaluación del mismo, de igual forma, se desprende información valiosa en términos de agrado ante el uso de las TIC por parte de los principales agentes de la tutoría, así como su disponibilidad para aprender sobre su

manipulación, la factibilidad de recomendar el uso de la tecnología en el contexto de la tutoría, y sus expectativas para repetir su experiencia con el modelo.

Por otra parte, la mayoría de los estudiantes encuestados, representados por el 41.46%, refiere que el uso de las TIC facilita la interacción con su tutor, además de mejorar la calidad de la tutoría, y obtener herramientas, materiales y recursos efectivos para el trabajo tutorial. (ver figura 22).

4.3.3.1 Categoría: Evaluación del MT-TIC

Referente a esta categoría, el 46.34% de los estudiantes encuestados refieren que el uso de las TIC en la tutoría ha cambiado su actitud en la forma en que afrontan sus problemas, seguido del 39% que refiere sentirse más implicado con la tutoría.

En el mismo tenor, el 75.61% de los estudiantes refiere que puede dar solución de forma más efectiva a sus problemas, si los comparte con su tutor a partir de la modalidad *b-learning*, y en relación a los resultados obtenidos por los estudiantes a partir del uso de la tecnología en el espacio de tutoría se rescata que los estudiantes encuestados refieren que el uso de las TIC en el contexto de la tutoría permitió que se diera respuesta de forma rápida a sus inquietudes -53.66%- , la comunicación fue constante y fluida -51.22%- y permitió mejorar su situación académica, así como la resolución de dudas de forma satisfactoria - 43.9%-.

En términos generales:

- El 34.15% de los estudiantes refirieron como excelente y muy buena su experiencia con el modelo de tutoría psicopedagógica *b-learning*,
- En contraste con el 2.44% que refirió como regular o mala su experiencia.

4.3.3.1.1 Subcategoría: Disponibilidad para aprender, recomendar y repetir la experiencia del uso de las TIC

En cuanto a esta subcategoría, es posible rescatar a partir de las entrevista y encuestas aplicadas que en particular, los tutores refieren que “recomendaría el modelo, pues siento que está más completo, y les interesa más (a los estudiantes), por qué se dan cuenta de que hay contenido que trabajar, que hay temas” (ver Tabla 26), además de mostrarse dispuestos a aprender tal como refiere el informante ETS2 “igual podríamos investigar si los de sistemas pudieran no eliminar el contenido, para evitar recargar la materia” (ver tabla 26).

Además, el 58.49% de los tutores encuestados refiere requerir de capacitación para trabajar en ambientes virtuales, situación que se respalda por el 52% de los estudiantes encuestados refiere, de igual forma, requerir de capacitación para trabajar en ambientes virtuales.

Y, por último, es posible revisar que el 90% de los estudiantes encuestados repetirían su experiencia con el MT-TIC.

4.4 Análisis y discusión de resultados

Tras el diseño y aplicación de una encuesta a 622 estudiantes tutorados matriculados en la Universidad Politécnica de Pachuca, en el ciclo escolar 2016-2, así como, a partir del análisis de los datos recuperados a partir de las mismas, se han obtenido los siguientes resultados, los cuales se presentan a partir de medidas de tendencia central, acompañadas de gráficas que representen de forma visual las preguntas que resultan de mayor impacto para el estudio.

A partir de la figura 4, el lector puede observar los datos de identificación de la muestra de tutorados y tutores a la cual se le aplicó la encuesta. Cabe recordar, el que muestreo fue no probabilístico, voluntario.

4.4.1 Dimensión: Nivel de interacción entre tutor y tutorado.

En relación a esta dimensión se diseñaron ítems que permitieran obtener información sobre la concepción que tienen tanto el tutor como el tutorado en cuanto a la forma en que la institución educativa los introduce al programa interno de tutoría; de dicho ítem se obtiene la información expuesta en la figura 10. Como puede apreciarse en la figura 19, a los estudiantes se les ha ofrecido la tutoría un recurso que permea en el logro de metas académicas, hecho que pretende mejorarse a partir de la implementación del MT-TIC, además de considerarse como una oportunidad de participación activa (ver figura 18) y una necesidad de apoyo para los estudiantes.

En relación al papel que el estudiante tutorado, considera que desempeña en la tutoría, el 54.91% refiere que se desempeña activamente, pues ve a la tutoría como un espacio en donde construye propuestas con apoyo del tutor, empero, la postura en relación al porcentaje, es muy semejante al 40.13% que acepta desempeñar un papel pasivo en la tutoría presencial (ver figura 6), pues identifica a la tutoría presencial, como un espacio que sirve para recibir información por parte del tutor, hecho que se retroalimenta con la tabla 13, misma que evidencia que en las entrevistas, se resaltó la aportación administrativa que genera la tutoría, más que la atención a estudiantes.

Se considera importante identificar la forma en que los tutorados apropián a la tutoría, y la forma en que se desarrolla como tal, puesto que la tutoría genera un impacto en el proceso de formación del estudiante, y en algunos casos, puede generar resultados negativos como consecuencia de su ineficiente aplicación, tal como refiere Casteñeda (2013) en su investigación titulada *Los factores asociados a la deserción de estudiantes universitarios*.

Otro ítem que se consideró en el diseño de las encuestas, refiere a la frecuencia en que el estudiante asiste a la tutoría, en donde se obtuvo que el 90.53 % de tutorados asisten las veces que lo solicita el tutor o la institución educativa (ver figura 9), hecho que se contrapone con la tabla 17, en donde se aprecia que los tutores encuestados refieren que los estudiantes no asisten a tutoría presencial; incluso en algunas mesas de trabajo, los tutores

comentaron que en ocasiones se les asigna alguna actividad ajena a la tutoría, en el horario de atención de tutorados, por lo que se ven en la necesidad de cancelar la sesión de trabajo presencial asignada para esa semana, hecho por el cual, pueden dejar de ver a su grupo tutorado por periodos de un mes; en donde -en algunos casos-, los tutores mantiene comunicación con sus tutorados por medio de redes sociales (ver tabla 22), en donde solo se atienden casos de carácter administrativo y la difusión de anuncios institucionales, dejando a un lado la atención personalizada e integral para la cual está diseñada la figura de tutoría a partir de la propuesta de la ANUIES, la cual se puede revisar en el capítulo 2.

A partir del análisis de este apartado, es que cobra fuerza la propuesta de utilizar las TIC como apoyo en la tutoría presencial, y con esto, disminuir problemáticas debido a la falta de atención de tutorados; por lo que el uso de recursos y herramientas digitales, podrán garantizar el seguimiento y comunicación entre el tutor y tutorado de forma asíncrona.

Otro punto de interés dentro de la investigación, es aquel relacionado con las razones que motivan a los estudiantes a asistir a la tutoría presencial, y fue gracias a la aplicación de instrumentos que se rescata que el 59% de los tutorados asisten a la tutoría porque lo consideran como una responsabilidad institucional, a la que tienen derecho, y el 32% refiere que es una actividad que les agrada (ver figura 8), aspecto, que valdría la pena revisar en futuras investigaciones, con el objeto de identificar tipos y estrategias de motivación por aplicar entre tutores y tutorados, para aumentar el porcentaje en relación al agrado por la experiencia de tutoría.

Uno de los comentarios vertidos en las entrevistas, refiere a la utilización de las TIC como recurso innovador que utilizan los estudiantes, tal como refiere el informante EVUPP “Es otra herramienta... y es ahora como se identifican los jóvenes” (ver tabla 20), comentario que se retoma y se propone como estrategia para incrementar el interés por parte de los estudiantes para asistir a la hora semanal de tutoría dentro de la UPPachuca, en donde se contemple el uso de dispositivos y herramientas digitales que están al alcance de los tutorados, gracias a los recursos pone a su disposición la institución educativa, tales como la plataforma *Moodle*, el uso de equipos de cómputo e internet; aunado a ello, el tutor, puede

incentivar a los estudiantes a utilizar dispositivos propios, tales como, computadoras, *tablets* e incluso *Smartphone* y servicio de datos, en caso de contar con ellos.

La utilización de estos recursos y herramientas digitales, facilitan la construcción de redes de intercambio de información y comunicación que permiten la construcción de nuevos conocimientos, tal como refiere la teoría del conectivismo de Siemens (2006); así como el fortalecimiento de competencias en relación al uso de las TIC, tanto como aquellas relacionadas con factores interpersonales del estudiante, aunado a ello la calidad de formación profesional que está recibiendo el estudiantado, a partir de cada asignatura que conforma su plan curricular, impartidas por docentes especialistas y comprometidos con la formación de los aprendices, fundamentados en el *Modelo Educativo Basado en Competencias* y en conjunto encaminados en un contexto de formación integral del estudiantado y del mejoramiento institucional.

Una de las variables de estudio de la presente investigación es el uso de las TIC, a partir de la aplicación del cuestionario a estudiantes tutorados, se observa que la tecnología tiene incidencia en los procesos educativos de los estudiantes, y en el contexto de la tutoría (ver figuras 20 y 22), hecho que se analizará más adelante, a partir de la implementación del MT-TIC, en donde se muestra la forma en que las TIC apoya a la tutoría psicopedagógica y con ello se contribuye en el logro de metas académicas de los estudiantes, tal como refiere el informante ECUPP en la tabla 13, en donde refiere que tanto la tutoría como las asesorías, sirven para apoyar la parte académica de los estudiantes.

Otro subíndicador que puede evidenciarse en la figura 17, es al que el 26.32% de los encuestados refieren en relación a la atención integral de los tutorados, donde se incluye la atención de asuntos personales y familiares del estudiantado, situación que se contempla en el MT-TIC, que resalta la necesidad de brindar apoyo básico de carácter psicopedagógico, a partir del uso de recursos digitalizados sobre temáticas de atención de necesidades psicopedagógicas.

En relación a los recursos digitales utilizados en el MT-TIC, algunos fueron diseñados por el investigador, y otros se obtuvieron a partir de ejercicios de curación de contenidos en la virtualidad; por su parte las necesidades de atención psicopedagógica, se identificaron a partir de la revisión de la literatura, al igual que, por medio de instrumentos de recolección de datos aplicados para esta investigación.

Gran porcentaje de los entrevistados prefiere que mantiene una comunicación constructiva con su tutor, situación que se contraponen con la dimensión de participación en tutoría, en donde tutores entrevistados refieren que los tutorados no asisten y no participan de la tutoría, por lo que da lugar a cuestionar si existen otros medios por los cuales tutores y tutorados se comunican, más allá de la atención presencial en los contextos de tutoría; lo cual permite referir a la tabla 22, en donde en un segmento de entrevista, un informante clave evidenció que se comunica con su grupo tu doctorado a partir de redes sociales tales como *Facebook* y *WhatsApp*.

Ese hecho se relaciona con la segunda subpregunta de esta tesis, la cual refiere a ¿qué tipo de recursos, herramientas e información deben utilizar dentro de un espacio complementario de atención psicopedagógica que involucre a los agentes educativos en el contexto virtual?, cuestionamiento que puede resolverse a partir de la tabla 21 y 22, en donde los tutores, coordinadores de tutoría, y directivos institucionales, refieren que el uso de plataformas como *Moodle*, complementada con el uso de herramientas como *Facebook* *Twitter* y *WhatsApp*, permiten generar contacto y seguimiento entre los principales agentes de la tutoría presencial, aunado a ello se encuentra la utilización de recursos digitalizados que estén diseñados para trabajarse de forma complementaria con la tutoría presencial, los cuales están diseñados a partir de temáticas de atención psicopedagógica, que los estudiantes refieren necesitar.

4.4.2 Dimensión: Necesidad de atención psicopedagógica básica

Como se ha mencionado en apartados anteriores, uno de los factores que contempla la presente investigación es el apoyo psicopedagógico en un nivel básico, que pueden aportar

los tutores, con el objeto de reforzar a la tutoría y sumar en términos de formación integral del estudiantado. De igual forma, se ha referido que los tutores, en el mayor de los casos, no cuentan con formación social-humanista, por lo que sus competencias en términos de atención psicopedagógica se ven limitados, no así su interés por apoyar a los aprendices, de ahí que se consideró esta dimensión dentro de los instrumentos de recolección de datos.

Con el objetivo de identificar si los tutorados requieren atención psicopedagógica, se generó un ítem dentro del instrumento enfocado al rubro, en donde el 60.5% de los encuestados refiere que si ha requerido apoyo por parte del tutor para atender alguna situación de carácter personal.

Ante el cuestionamiento referente al tipo de necesidades de atención psicopedagógica que aquejan a los tutorados y que además tienen incidencia en sus calificaciones, se obtienen los datos en donde se aprecia que los estudiantes tienen problemas principalmente en el rubro de manejo de estrés con un 55% de respuestas, seguida de la necesidad de administrar tiempo y espacios de estudio con un 47.7 % de respuestas; aunado a ello está la falta de motivación con un 26% de respuestas a favor, situación que permite evidenciar que, además de las necesidades de formación profesional, los estudiantes requieren de apoyo complementario de nivel básico de atención, el cual buscan obtener dentro de los espacios de tutoría. De igual forma, hay evidencia de la atención de necesidades psicopedagógicas por parte de los tutores, las cuales se pueden observar en los siguientes testimonios:

“Está la parte de psicología, pero no a muchos les gusta ir, entonces de decir pues valórate y hay niños y niñas, o sea que te cuentan muchas cosas, entonces si tratas de orientarlos, decir te está pasando esto porque no hacemos esto ¿Qué te parece?” (ET2UPP, ver tabla 18).

“Lo único que intento es que el alumno se mantenga dentro del plantel, que nosotros podamos detectar sus necesidades y buscar apoyos y soluciones a la problemática que se pueda presentar” (EDUG, ver tabla 18).

“Un momento en el cual el chico está pasando por un sistema delicado personal, familiar, laboral de cualquier tipo, entonces el indicador es sabes que está reprobando materias, bajo el promedio, dejó de venir ¿Qué está pasando?” (ET1UPP).

Los resultados compartidos en esta dimensión, permiten retomar a Jiménez (2014), quien en su investigación titulada *Hacia un nuevo proyecto de tutoría universitaria en el espacio europeo de educación superior*, resalta la importancia de considerar las diversas dimensiones que conforman al estudiante, contemplando aspectos de carácter personal, social, académica y profesional, lo que permite reforzar el interés de ver al estudiantes más allá de lo académico, contemplar en su formación, las diversas dimensiones que lo conforman, y atenderlas, de forma que su formación profesional se dé como un proceso integral y coherente con el contexto en el cual se desenvuelve, lo que permitirá “la mejora de su rendimiento académico y de su situación personal, social, académica y profesional” (p. 40).

Tras identificar si el estudiante ha recurrido a su tutor para dar solución a problemáticas de carácter personal, así como identificar el tipo de atención psicopedagógica que requiere el estudiante, se identifica que el 50% de los encuestados, refieren haber solucionado su problemática con apoyo del tutor, a pesar de que este último no cuenta con el perfil para hacerlo.

En relación a los tipos de necesidades de atención psicopedagógica en un nivel básico que requiere el tutorado por parte del tutor, se hace referencia a Gómez (2010), quien resalta que las funciones del tutor deben estar encaminadas básicamente a “orientar a los alumnos a que descubran sus intereses, identifiquen sus dificultades, asuman las consecuencias de sus actos, definan su plan de vida, fortalezcan su autoestima, desarrolle habilidades para relacionarse con otros, entre otras actividades” (párr. 59).

Un alto porcentaje de estudiantes refiere que no recibió apoyo de su tutor para resolver sus problemas personales, y el 10% refiere que, si recibió apoyo, pero no logró solucionar el problema, hecho que permite retomar segmentos de entrevistas en donde los

tutores refieren que no cuentan con competencias, temáticas identificadas, información, recursos y herramientas suficientes para atender a sus tutorados (ver tablas 15 y 16). Situación que se subsana gracias al modelo de tutoría presencial con apoyo de las TIC; modelo que contempla capacitación dirigida al tutor al inicio de cada ciclo escolar, así como el seguimiento por parte de un especialista y el coordinador de tutorías de la institución, durante la implementación, en donde se concibe al tutor como un sujeto reflexivo, que tiene sentimientos y emociones, necesidades y expectativas, así como subjetividades que requieren ser reconocidas por los otros (Preciado, Gómez, y Kral, 2008), y las cuales impactan en el desarrollo de su función.

Posteriormente a la implementación del modelo, y si la institución educativa decide implementar de forma permanente el modelo de tutoría presencial con apoyo las TIC, se contempla la creación de *Mooc*, que permitan la capacitación de los tutores, cada que se considere necesario.

4.4.3 Dimensión: Disposición de infraestructura TIC

Esta dimensión resalta el nivel de acceso con el que cuentan, tanto tutores como tutorados, en relación al uso de las tecnologías de la información y comunicación, así como identificar el tipo de dispositivos con los que cuenta, identificar los puntos de acceso a internet más frecuentes, y el uso que les dan a las TIC en el contexto educativo. Al respecto de esto, se evidencia que el 9.3% de los tutorados encuestados mencionar que no cuenta con un dispositivo electrónico con acceso a Internet, hecho que se subsana con los recursos y apoyos que les otorga la institución educativa en la cual se encuentran matriculados.

Además de identificar si los estudiantes cuentan con dispositivos electrónicos con acceso a Internet, era importante identificar desde que lugares generaban el acceso, cuestionamiento en el que se solicitó que indicara las dos opciones principales, en donde se obtuvo los siguientes resultados: el 71% de estudiantes tutorados refirió que se conectan desde casa, el 56% lo hace desde la escuela, el 25% lo realiza desde un ciber, y sólo el 1.7% refiere que no cuenta con acceso internet.

Para considerar la implementación del modelo de tutoría presencial con apoyo en las TIC, era necesario garantizar que los estudiantes – tutorados- contarán con acceso a internet, por lo que se solicitó apoyo a los tutores para identificar, en específico, los casos de aquellos aprendices con problemas de acceso, para solicitar apoyo por parte de la institución educativa, a través de garantizar el acceso a un equipo de cómputo y a internet desde la universidad.

Se consideró importante identificar cuál era el uso principal que le da el tutorado a las computadoras, sobre este ítem se observan que la gran mayoría de estudiantes encuestados las utilizan para realizar trabajos escolares, y sólo el 2.7% refiere de no utilizar computadoras; por lo que se permite argumentar que, la utilización de este dispositivo electrónico es fuerte en el contexto educativo. Además de identificar cuáles son los recursos tecnológicos de mayor uso por los estudiantes, los lugares de acceso a Internet, así como el uso que generan a partir de la computadora; era importante identificar el nivel de conocimiento el tutorado en relación al uso de las tecnologías de información y comunicación en general.

Resulta interesante observar la relación que existe entre el 3.7 por ciento de estudiantes que refieren tener un nivel insuficiente de uso de las TIC, con el 1.7 por ciento de estudiantes que no accede a Internet seguramente Y el 9.3 % menciona que no cuenta con un dispositivo electrónico. Se considera importante mencionar, que 82% de estudiantes refieren como importante y necesario el uso de las TIC en el contexto educativo.

Esta situación que permitió aterrizar, con apoyo de la coordinación de tutorías en la UPPachuca, videos tutoriales dirigidos a estudiantes, los cuales fueron trabajados dentro del espacio de tutoría presencial; con el objeto de generar competencias digitales en los estudiantes que las requería, en relación al uso de la plataforma *Moodle*, así como el diseño de estrategias de aprendizaje a partir del uso del software. Estas actividades se desarrollaron contando con el apoyo de la universidad, quien garantizó el uso de computadoras y acceso a Internet, dentro del plantel. Tal como en la figura 22 se puede constatar, los estudiantes consideran importante el uso de las tecnologías de información y comunicación en el

contexto educativo, lo cual permite reafirmar los comentarios vertidos en las entrevistas en relación al uso de las TIC por los jóvenes (ver tabla 21).

En consecuencia, como se ha evidenciado apartados anteriores, que exista interés por parte de los estudiantes en usar las TIC en el contexto educativo, no implica que cuenten con competencias digitales que garanticen el uso efectivo, sin embargo, desde la postura del conectivismo, el uso de las TIC tienen una incidencia significativa en los procesos de enseñanza aprendizaje, puesto que el aprendizaje es entendido desde una perspectiva que lo coloca como protagonista de la creación de nuevas conexiones y patrones, así como la habilidad de interactuar alrededor de las redes ya existentes (Siemens, 2006).

4.4.4 Dimensión: Interacción tutor/tutorado-materiales y recursos psicopedagógicos en formato digital.

Dentro de esta dimensión de estudio fue posible identificar el posicionamiento de estudiantes y tutores en relación al uso de tecnologías de información y comunicación dentro del espacio presencial de tutoría, en donde se identificaron las ventajas y desventajas del uso de las TIC en tutoría, así como la disposición, tanto de tutores como tutorados, en apoyar la implementación del modelo de tutoría psicopedagógica presencial con apoyo en el uso de tecnologías, así como para repetirla, por lo que es posible dar respuesta a la tercera subpregunta de investigación, la cual cuestiona:

Por último, se logró identificar los requerimientos de los estudiantes y tutores para trabajar en ambientes virtuales, los cuales sirven como apoyo para complementar el trabajo presencial desarrollado en el espacio de tutoría. De ahí que, al cuestionar a los estudiantes si consideraban importante el uso de las TIC para mejorar la tutoría el 83.7% refirieron que sí. En la misma tesitura, al preguntar a los tutorados en relación a identificar las ventajas de usar tecnología como apoyo en la tutoría presencial, la mitad de los encuestados hace referencia a fomentar la comunicación permanente con el tutor, otro gran porcentaje marcó como opción de respuesta la flexibilidad de horarios para trabajar en tutoría, otros mencionaron como ventaja el intercambio de material y herramientas de trabajo tutorial.

¿En qué contribuyen la implementación de un modelo de gestión tutorial psicopedagógica b-learning, en un nivel básico de atención, como recurso complementario al trabajo de acompañamiento presencial que realizan los tutores en la Universidad Politécnica de Pachuca (UPPachuca)?

Del universo estudiado comprendido por 623, un total de 153 estudiantes mencionan que utilizar las TIC en la tutoría evitará el desplazamiento de los estudiantes para trabajar con su tutor, sin embargo, es preciso comentar, que la propuesta de modelo de tutoría psicopedagógica presencial con apoyo en las TIC, contempla el uso de la tecnología como un recurso complementario que apoye a la tutoría presencial, no que la sustituya, trabajando desde un contexto *b-learning*, el cual se centra en los procesos de aprendizaje, herencia del peso que la Psicología del Aprendizaje ha tenido en el mundo anglosajón, por contraste con la Didáctica del ámbito latino (Alemany, 2007).

Se considera importante mencionar que la utilización de las TIC en el contexto educativo aunado al trabajo tutorial, contribuye de forma positiva en el aprendizaje, situación que refiere Aguilar (2014) en su investigación titulada *Influencia de las aulas virtuales en el aprendizaje por competencias de los estudiantes del curso de internado estomatológico de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres*, en donde refiere “los resultados obtenidos apoyados en el uso de un aula virtual en la plataforma Moodle con sesiones de trabajo grupal y de tutorías, señalaron que el uso de aulas virtuales fue positiva favoreciendo el aprendizaje” (p. 13).

Por lo que la implementación del uso de las TIC en el contexto de tutoría no es un hecho aislado ni único, ya que existen otras investigaciones que prueban su efectividad. Lo que propone el MT-TIC como novedoso, en el contexto de la investigación, es el uso de la plataforma educativa en la tutoría, además de poner al alcance de los tutores un banco de recursos digitales enfocados a atender necesidades psicopedagógicas básicas.

Resulta interesante de igual forma, conocer, desde la percepción del estudiante, cuáles serían en las tres principales desventajas del uso de las tecnologías de información y

comunicación en el contexto de tutoría, para lo cual se obtuvo con un 66.2 % de participación a la falta de recursos económicos y dispositivos para facilitar el acceso, con un 64.3% las dificultades técnicas, y el 25% que refiere a la falta de conocimiento para el uso de las tecnologías.

A partir de la presentación de resultados de este ítem en particular, se retoma el primer supuesto de investigación que propone la presente tesis, el cual refiere:

Las características que se han de considerar en un modelo de gestión tutorial psicopedagógico que incluye el uso de las TIC es la identificación de necesidades de atención psicopedagógica por parte de los estudiantes, formación continua por parte del tutor en torno a la atención de las necesidades identificadas, así como el acceso a medios y recursos adecuados para la sostenibilidad del modelo.

Para lo que se puede ir construyendo que el uso de las TIC debe encaminarse en mejorar los contextos de interacción y comunicación entre los principales agentes que actúan en la tutoría. Tras identificar aspectos del uso de la tecnología en términos de apoyo a la tutoría presencial, fue importante conocer la postura de estudiantes y tutores, en relación a la disponibilidad para apoyar el modelo de tutoría psicopedagógica presencial con el apoyo en las TIC, cuestionamiento que proyectó que el 63.2 por ciento de estudiantes está suficientemente dispuesto, y sólo el 1.9 por ciento que equivale a 12 estudiantes de una muestra de 623, se muestra indisposto.

Por otro lado, se debe apunta que el 34% de los encuestados, se encuentra dispuesto, pero con reservas, para lo cual en términos de que requiere el estudiante dentro de las actividades de tutoría, para trabajar en ambientes virtuales, en donde 324 estudiantes que equivalen al 52% de los encuestados mencionan la necesidad de capacitación a partir de cursos talleres.

Los resultados presentados en apartados anteriores, se relacionan con el objetivo específico: *Proponer un modelo de gestión tutorial psicopedagógica presencial que coadyuve a la formación integral del estudiante universitario, asistido por las TIC.*, ya que

a partir de los datos obtenidos se observa que los encuestados refieren como importante el uso de las TIC en el contexto de tutoría, así como refieren sobre las ventajas de su uso; de igual forma, los tutores, directivos y coordinadores se muestran interesados, hecho que se evidencia en la tabla 20.

Capítulo V

Modelo de gestión tutorial psicopedagógico *b-learning*

En el presente y último capítulo, se comparte con el lector, el proceso de elaboración del MT-TIC, el cual surgió como parte del desarrollo de la presente investigación, tras identificar la necesidad que existe en las instituciones educativas de nivel superior, por definir, delimitar y retroalimentar el trabajo tutorial *b-learning*.

El MT-TIC, se sustenta en el modelo de educación basado en competencias, el cual se encuentra –hasta el momento- aplicado en el país, aunque sea en teoría, ya que, dentro de la primera fase de investigación, en donde se realizó un ejercicio diagnóstico de la situación actual de la tutoría en la zona Veracruz-Boca del Rio, se logró identificar que, independientemente de que las IES ofrezcan un modelo de formación profesional basado en competencias, la metodología de enseñanza-aprendizaje, así como las técnicas de evaluación, en muchas ocasiones no coinciden con el modelo EBC.

Justamente, dentro del modelo EBC, es donde se presenta la figura de tutoría en el contexto educativo, de ahí la importancia del modelo educativo para la investigación. De igual forma, se retoma la definición de tutoría propuesta por la ANUIES, ya que es la construcción conceptual más utilizada dentro de las instituciones educativas de nivel superior en el país (ver tabla 12), sin embargo, esta conceptualización, se trabaja de igual forma en teoría, ya que, como se evidenció en el capítulo 4, la tutoría no es ni personalizada, ni individualizada, esto debido a la cantidad de estudiantes que se asignan a cada tutor; además, los tutores no cuentan con formación en términos de tutoría, ya que la mayoría de las asignaciones del rol, se generan a docentes de tiempo completo de cada IES (ver tabla 15), por lo que los perfiles de los tutores en el país, son diversos, así como las necesidades de capacitación.

A lo largo del capítulo, el lector identificará los pasos que siguió el investigador, hasta llegar a la implementación y evaluación del MT-TIC.

5.1 Un acercamiento al trabajo tutorial en el país

El iniciar la investigación, referente al uso de las TIC en el contexto de la tutoría, se logró identificar que existen carencias en el tema de tutoría, las cuales van desde aspectos simples tales como su construcción conceptual, hasta aspectos más elaborados como es su evaluación.

Después de entrevistar a algunos directivos de Universidades de la zona Veracruz-Boca del Rio, en las cuales se afirmaba que trabajan por competencias, se logró identificar que algunas no cuenta con la figura del tutor, sobre todo en instituciones de carácter particular; aquellas que argumentaban contar con el área, al momento de describirla, hacían referencia a un servicio de asesoría académica, más que de tutoría, y aquellas instituciones que lograba diferenciar entre la asesoría y tutoría, no contaban con planes de trabajo sólidos; aunado a ello, y gracias al seguimiento a mesas de trabajo en temas de tutoría, en donde surgieron los mismos focos de atención, surge el interés del investigador, por proponer un modelo de tutoría psicopedagógica, que contemplara además, el uso de las TIC de manera formal y complementaria al trabajo presencial.

5.2 Gestión institucional

Parte del desarrollo de la presente tesis, consistió en realizar las gestiones necesarias para llevar a cabo la investigación dentro de una institución educativa de nivel superior, en realidad no es un trabajo sencillo, ya que muchas instituciones educativas, tienen el temor de exponer sus áreas de oportunidad, además de identificar situaciones que podrían generar más inversión que beneficio.

Por lo cual, se identificaron criterios de inclusión, tales como: a) la IES cuenta con sistema de tutoría definido, b) cuenta con matrícula representativa, c) cuenta con página web, d) fomenta el uso de las TIC (cuenta con plataforma educativa, u otra herramienta) y en caso de ser particular, e) cuenta con RVOE, todo esto con el fin de delimitar la cantidad de IES con posibilidades para llevar a cabo la investigación (ver tabla 6 y 7), y que por supuesto, se mostraran interesadas en participar en la investigación.

Tras delimitar las posibles IES para desarrollar la investigación, se procedió a realizar un primer contacto, en donde se exponía la naturaleza de la investigación y las necesidades de apoyo del investigador, lo que delimitó las opciones.

El investigador, para llevar a cabo la elección de las posibles opciones, contempló las características de las instituciones y al final se inclinó por aquella con la más representativa y con mayor tiempo de aplicación del programa interno de tutoría.

Tras realizar la elección de la Universidad, se procedió a realizar las gestiones correspondientes entre la coordinación del doctorado y la institución receptora, entre lo que se tuvo que definir, un plan de trabajo, que contemplará objetivos y resultados delimitados.

5.3 Identificación de la situación del programa interno de tutorías

Una vez inserto el investigador en la Universidad, procedió a entrevistarse con informantes clave en el tema de tutoría, tales como el coordinador de tutoría y su apoyo técnico, así como con la anterior coordinación de tutoría, vocal de tutor y algunos tutores a los que se tuvo acceso, puesto que, a pesar de hacer extensiva la invitación a la totalidad de tutores, fueron pocos los que accedieron a apoyar.

Gracias a la aplicación de dichas entrevistas, fue posible identificar la situación que presentaba el programa interno de tutoría en ese momento de la investigación.

5.3.1 Identificación de necesidades de capacitación en relación a la tutoría

Uno de los resultados que se obtuvo en las entrevistas, fue más allá del interés de identificar el uso que le daban a las TIC en el contexto de la tutoría, puesto que resaltó la falta de delimitación de funciones, alcances y limitantes del tutor, situación que se reportó al área de tutoría y al investigador receptor; de ahí que se genera la invitación al investigador para diseñar e impartir un curso – taller de capacitación de tutores, en donde se abarcaron temas

de origen, definición, funciones, alcances y estrategias de tutoría. Empero, de igual forma, tras identificar en un primer momento, el uso que aplican a las TIC en la tutoría, de igual forma, se hizo la invitación al investigador, para contemplar en el curso-taller, temas en torno al desarrollo de competencias digitales para el uso de la plataforma Moodle, el diseño de recursos multimedia y la curación de contenidos digitales.

5.3.2 Capacitación de tutores

Una vez identificadas las necesidades de capacitación, a partir de entrevistas y encuestas dirigidas a los tutores de la institución, se procedió al diseño del curso-taller, el cual se pensó para trabajarse en 8 horas, sin embargo, por la cantidad de tutores, se tuvo que implementar en 8 ocasiones, dentro del periodo de estancia de investigación del investigador.

Los resultados de la implementación del curso-taller fueron enriquecedores, ya que los tutores argumentaron al coordinador de tutoría, que les resultó de utilidad en términos de tutoría y uso de las TIC dentro del mismo contexto.

5.4 Identificación de necesidades de atención psicopedagógica

Parte de la preocupación del investigador en torno a la tutoría, es que mucho se trabajaba en términos administrativos (ver tabla 13), mientras que la atención de los estudiantes, quedaba relegada a momentos delimitados y con pocos casos; por lo que se procedió a diseñar un instrumento de recolección de datos (encuesta) dirigido a los estudiantes y a los tutores (el proceso se describe en el capítulo 3), dicho instrumento permitió identificar si en realidad existía la necesidad de atender a los estudiantes desde una perspectiva de atención psicopedagógica, de nivel básico, esto, considerando que los estudiantes se acercan de inicio con el tutor, antes de acudir a cualquier otro departamento de atención estudiantil en la universidad, de ahí que se obtuvo, que los tutorados acuden al tutor en primera instancia, cuando tienen un problema de carácter personal, que pudiera estar o no incidiendo en sus funciones escolares (ver figuras 17, 18 y 19).

5.5 Diseño del MT-TIC

Tras la aplicación del instrumento, fue posible identificar las temáticas más representativas en términos de necesidades de atención psicopedagógica, lo que permitió al investigador, generar un repositorio de recursos multimedia, los cuales abarcaban esos temas representativos (ver figura 21), aunado a ello, la capacitación de tutores generó otros recursos gracias a ejercicios de curación de contenidos y más aún, gracias al diseño de los mismos por parte de los tutores y del investigador,

Con los resultados de las encuestas, la institución educativa obtuvo información real y actualizada en torno a las temáticas que habría de atender en el contexto de tutoría, aunado a ello, la existencia del repositorio de recursos multimedia diseñado para cubrir las necesidades de atención de esos temas, los tutores procedieron a gestionar sus espacios virtuales de atención tutorial, esto dentro de la plataforma educativa Moodle.

Gracias a la identificación de estos aspectos, fue posible el diseño del MT-TIC y la propuesta de implementación del mismo (Ver figura 25).



Figura 25. Presentación del modelo MT-TIC y de sus principales características.

El MT-TIC se sustenta en la capacidad de cubrir necesidades de atención psicopedagógica reales en el contexto institucional, esto a partir de la aplicación de un instrumento ya diseñado para dicho fin, el cual es factible de distribuirse en modalidad virtual a través de la plataforma institucional, de la plataforma e-encuesta, o alguna otra a fin; lo que permite el procesamiento de los datos de forma inmediata, una vez contestado el cuestionario, lo que a su vez, reduce costos y tiempo de trabajo para los tutores. Esta función estuvo a cargo del coordinador del área de tutoría, con apoyo de los vocales de tutoría y los tutores, quienes dieron seguimiento a sus estudiantes, para aplicar el instrumento digitalizado.

Una vez identificados los temas por trabajar con el grupo tutorado, se procedió a identificar los recursos didácticos –multimedia o no- que facilitarían el desarrollo de cada temática identificada, dentro del contexto de tutoría, ya fuera en forma presencial, mediado por la plataforma o *b-learning*, según las necesidades de cada grupo y tutor, para lo cual se requirió del trabajo activo del tutor, quien debía de contar con las competencias digitales necesarias para el diseño de recursos, la curación de contenidos y el trabajo dentro de la plataforma (obtenidas, algunas de ellas, tras la capacitación).

5.6 Implementación del MT-TIC

La implementación del MT-TIC se llevó a cabo en la UPPachuca, en el periodo escolar 2016-2, y hasta la fecha de redacción de este apartado (2017-2), seguía vigente el MT-TIC dentro de la institución, sin embargo, en un primer momento, solo fue posible trabajar con tres grupos (atendiendo las indicaciones institucionales), mientras que, a la fecha, el modelo estaba por replicarse con la totalidad de grupos tutorados de la institución.

De igual forma, aún existe contacto por parte del investigador con aquellos tutores interesados en el modelo.

5.7 Evaluación del MT-TIC

Dentro de la implementación, se consideró el diseño de un instrumento de recolección de datos (encuesta), dirigido a estudiantes y otro a tutores, con el fin de obtener sus perspectivas en torno al modelo, el cual se aplicó al concluir el ciclo 2016-2, y solo a los 3 grupos con los que fue permitida la implementación.

Se obtuvo información significativa, la cual se muestra en el capítulo 4, la cual sirvió para corregir detalles en el modelo y mejorar su implementación, considerando las opiniones vertidas en entrevistas realizadas a los tutores de aquellos grupos que participaron en la implementación del Mt-TIC.

Conclusiones

A partir de los datos obtenidos durante la investigación, es posible argumentar que tanto las preguntas de investigación, como los objetivos que persigue la tesis, se han atendiendo, hecho que se evidencia en el apartado de presentación, discusión y análisis de hallazgos y resultados. Es preciso comentar, que el supuesto de investigación que refiere: *Los recursos que deben utilizarse como complemento en la tutoría psicopedagógica b-learning, son todos aquellos recursos digitales, que son factibles de utilizarse con o sin conexión a internet, y que pueden ser elaborados o seleccionados por los tutores, como es el caso de infografías, manuales videos, audios, presentaciones audiovisuales, que preferiblemente estén anidadas en una plataforma educativa y que permitan fortalecer el acompañamiento entre el tutor universitario y sus tutorados,* se ha logrado, esto gracias a la obtención de datos por medio de encuestas y entrevistas realizadas a informantes clave, en donde se rescata, que los principales usos de los recursos tecnológicos atienden temas de comunicación y acercamiento entre tutor y tutorado, además de atención complementaria, que permite subsanar a aquellas sesiones programadas en trabajo presencial, pero que, debido a diversos factores, deben cancelarse.

La investigación ha sido un proceso de construcción no sólo de nivel científico, sino también personal, pues ha permitido al investigador ampliar su panorama en el contexto de la tutoría, así como su visión sobre la misma. Pero de igual forma este proceso científico ha permitido al investigador generar diversos recursos de divulgación de información a partir de las diversas fases que conformaron la presente tesis.

De igual forma, el investigador ha generado un ejercicio reflexivo en relación al proceso de formación por el cual se ha desarrollado en términos de convertirse en un investigador, en donde de inicio se presentó un protocolo de investigación que se mostraba muy general, el cual se fue detallando a partir de la revisión de literatura, de la identificación y argumentación del problema de investigación, lo cual se retroalimentó desde de la

pregunta de investigación al identificar el problema y la postura desde la cual se estaba abarcando el objeto de estudio.

Construir un marco teórico conceptual ha permitido al investigador ampliar sus horizontes en términos de los conceptos principales que integran la presente investigación, identificando las diversas posturas que generan autores sobre un mismo tema, en este caso la tutoría. De igual forma esta construcción permite al investigador identificar cuáles son los aportes que espera generar en términos de teorías que están relacionadas con el objeto de estudio, sobre lo cual se puede comentar rescata que el uso de las tecnologías de información y comunicación puede ser un recurso que faciliten los procesos de interacción y comunicación entre los agentes de la tutoría, tal como refiere Siemens, sin embargo, esta afirmación está condicionada a factores tales como: capacitación, adquisición de competencias digitales, interés por parte de tutores y tutorado, compromisos de Directivos Y coordinadores, capacidad de acceso a dispositivos electrónicos y a Internet, por mencionar algunos.

En relación a la teoría socio constructivista, la presente investigación aporta la importancia de contemplar el medio dentro del cual se desenvuelve estudiante, misma que no debe ser un factor que se considere únicamente dentro del aula de clase, sino al contrario, debe permear en las diversas áreas que están inmersas en la formación integral del estudiante, entre las que resalta, la tutoría; también se rescata la importancia de contemplar las dimensiones que conforman a un ser humano, y aplicarlo no sólo para el estudiante, sino también cuando se habla en términos de capacitación docente; lo que permitirá reconocer al docente-tutor como un ser holístico cargado de un bagaje socio cultural y afectivo que tienen incidencia en la forma en que se desenvuelve con los estudiantes.

Como se ha referido anteriormente, la tutoría no es la panacea que promete dar fin a las problemáticas educativas que aquejan al país, pero sí puede verse como un recurso, que, al estar bien implementado, fundamentado y apoyado, pueda aportar en términos de mejoras educativas, siempre encaminadas al contexto real del estudiante.

Algo interesante que se rescató en el cuarto capítulo, son las necesidades que tienen tanto tutores como estudiantes, en términos de clarificar la tutoría, así como en el desarrollo de competencias digitales no sólo en el contexto de tutoría, sin implementarlo en general en el contexto educativo, que les permita dar frente a las exigencias sociales.

Cierto es que mucho se ha investigado en el tema de inclusión, pertinencia y uso de las TIC en el contexto educativo, sin embargo tal parece que estas investigaciones están diseñadas para los mismos investigadores, ya que la puesta en marcha dentro de las aulas de clase, en relación a la forma en que se produce el proceso de enseñanza y aprendizaje con o sin uso de las TIC, es la misma; pareciera que los tutores hacen referencia a innovar, al hacer uso de las tecnologías, al utilizar recursos y herramientas digitales, tales como: proyector, computadora, pizarrón digital, tablet, smartphone, videos, audios, blogs, chats, redes sociales e Internet, por mencionar algunos, sin detenerse a reconocer que el método de enseñanza aprendizaje aplicado es el mismo que se utiliza aún sin tener estos recursos presentes.

Lo mismo pasa con el tema de tutoría, figura que aparece en las instituciones educativas de nivel superior, pero que pareciera una adopción de moda más que una implementación en términos de la apropiación e implementación de un nuevo modelo educativo del país, ya que a partir de las entrevistas y encuestas aplicadas, es posible observar que las investigaciones que giran en torno al tema de tutoría, no han permeado a los agentes principales de la misma, hecho que se evidencia resaltadas la pobreza de conceptualización el término de tutoría, el problema de identificar incluso delimitar las funciones de un tutor así como establecer los alcances y límites de la tutoría en el estudiante. Pareciera que los especialistas de tutoría, encargados de diseñar programas y capacitar docentes son los únicos que tienen acceso a los recursos de investigación en el contexto de tutoría.

A partir de lo expuesto hasta este momento es posible argumentar que la investigación ha generado nuevas posibilidades de líneas de investigación en el contexto de tutoría, tales como:

- Construcción de la tutoría a partir de la visión institucional

- Motivantes dirigidos a tutores y tutorados, que fomenten la participación en el espacio de tutoría.
- La sensibilización como estrategia para fomentar el trabajo del tutor.
- Desarrollo de competencias digitales como parte de la formación integral en tutoría.

Por mencionar algunos, las cuales pueden ser retomadas por otros investigadores en el tema de tutorías y las TIC.

Referencias

- Adams, H. (1993). *Mentoring an essential factor in the doctoral process for minority students*. National Consortium for Graduate Degrees for Minorities in Engineer and Science. 69.
- Aguilar, M. (2014). Influencia de las aulas virtuales en el aprendizaje por competencias de los estudiantes del curso de internado estomatológico de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres. (Tesis doctoral). Instituto para la calidad de la educación. Lima, Perú, Universidad de San Martín de Porres, División posgrado.
- Aguilar Nery, Jesús. (2012). La configuración de la tutoría en la Universidad Tecnológica de Tijuana: narrativas docentes. *Revista de la educación superior*, 41(164), 99-121. Recuperado en 08 de diciembre de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602012000400004&lng=es&tlang=es.
- Aguilera, J. (2010). *La tutoría en la universidad: selección, formación y práctica de los tutores: ajustes para la UCM desde el Espacio Europeo de Educación Superior* (PhD). (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Publicaciones, Madrid. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/10147/>
- Allen, T. (2013). *Keys to the Development and Implementation of Formal Mentoring Programs*. Alburquerque, NM
- Álvarez, J. (2003). *¿Cómo hacer investigación cualitativa? Fundamentos y metodología*. (1^a ed.). México: Paidós.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones Educativas de nivel Superior. (2000). *Programas Institucionales de Tutoría. Una Propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*, México, Colección Biblioteca de la Educación Superior, Serie Investigaciones, ANUIES.
- Aranda, S. (2005). El diseño curricular y la planeación estratégica. *Innovación Educativa*, 5(26), 13.
- Arco, N. y García, C. (2005). Habilidades sociales, clima social familiar y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Liberabit*, 11(11), 63–74.
- Area, M. y Adell, J. (2009) E- Learning: Enseñar y aprender en espacios virtuales. En J. De Pablos (Coord.): *Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet*. Aljibe, Málaga, 391-424.

- Ariza, G. y Balmes, H. (enero – junio, 2005). El acompañamiento tutorial como estrategia de la formación personal y profesional: Un estudio basado en la experiencia de una institución de educación superior. *Univ. Psychol.*, 4(1), 31–42. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64740104>
- Arriaza, M. (2006) *Guía práctica de análisis de datos*. IFAPA. España.
- Arredondo, J. (2008). *La tutoría a estudiantes de economía en la Universidad de Sonora*. (Tesis doctoral). Universidad de Sonora, México. Edición electrónica gratuita. Recuperado de: www.eumed.net/tesis/2008/jdal/
- Badillo, J., Huerta, G., y Tomero, E. (2010). El programa de tutorías en la Facultad de Pedagogía Veracruz de la Universidad Veracruzana: su evolución e impacto en los estudiantes. En Colorado A. y Casillas M. A. (coord.) (2010). Estudios recientes en educación superior. Una mirada desde Veracruz. Vol. 7 de la Serie Investigación de la Biblioteca Digital de Investigación Educativa del Instituto de Investigaciones en Educación de la Universidad Veracruzana. México: Instituto de Investigaciones en Educación-Universidad Veracruzana. Págs. 167-203. ISBN: 978-607-502-010-5. Recuperado de: <http://www.uv.mx/bdie/documents/Libroeducacionsuperior.pdf>
- Barratt, M., Choi, T.Y., Mei, L. (2011). Qualitative case studies in operations management: trends, research outcomes, and future research implications. *J Opt Managt.* 29(4), 329-42
- Bellak, L., y Small, L. (2012). *Psicoterapia breve y de emergencia*. México. 2^a Ed., Prax México.
- Brazuelo, F. y Gallego, D. (2009). Sistema de gestión tutorial vía SMS e internet. *Revista de Medios Y Educación*, 34, 49–67.
- Borjas, B; Ortiz, M; (2008). La Investigación Acción Participativa: aporte de Fals Borda a la educación popular. *Espacio Abierto*, 17(), 615-627. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12217404>
- Cabello, A. y Ortiz, E. (enero – abril, 2013). Políticas públicas de innovación tecnológica y desarrollo: teoría y propuesta de educación superior. *Convergencia*, 20(61), 135–172. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-14352013000100006&script=sci_arttext
- Cabero, J. (Julio – diciembre, 2007). Las necesidades de las TIC en el ámbito educativo: oportunidades, riesgos y necesidades. *Tecnología y Comunicaciones Educativas*, 21 (45), 5–19. Recuperado de: <http://investigacion.ilce.edu.mx/tyce/45/articulo1.pdf>
- Cámara, G. (enero, 2010). Un cambio sustentable: La comunidad de aprendizaje en grupos de maestros y alumnos de educación básica. *Perfiles Educativos*, 32(130), 122–135.

- Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982010000400008&script=sci_arttext
- Cantú, I. (2004). El estilo de aprendizaje y la relación con el desempeño académico de los estudiantes de arquitectura de la UANL. *Ciencia UANL*, 7(1), 72–79.
- Carneiro, R., Toscano, J., y Díaz, T. (2009). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Fundación Santillana.
- Caso, J., y Hernández, L. (2007). Variables que inciden en el rendimiento académico de adolescentes mexicanos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39(3), 487–501.
- Castañeda, R. (2013). Factores asociados a la deserción de estudiantes universitarios. (Tesis doctoral). Instituto para la calidad de la educación. Lima, Perú, Universidad de San Martín de Porres, División posgrado.
- Castellanos, A., Vanessa, M., y Fernández de Juan, T. (2009). Formación pedagógica docente y desempeño académico de alumnos en la facultad de Ciencias Administrativas de la UABC. *Revista de La Educación Superior*, 38(150), 7–18.
- Colmenares E., Piñero M., (2008). La investigación social. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas. *Laurus*, 14() 96-114. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111892006>
- Cruz, G. de la. (octubre – diciembre, 2006). Modelo Integrador de la tutoría. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 11(31), 1363–1388. Recuperado de: https://www.auip.org/images/stories/DATOS/PublicacionesOnLine/seminario_taller_santo_domingo/ModeloIntegradorTutoria.pdf
- Cruz, G. de la, Chehaybar, E., y Abreu, L. F. (enero – marzo, 2011). Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura. *Revista de La Educación Superior*, 40(157), 189–209. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602011000100009
- Cruz, G. de la, y Abreu, L. (septiembre, 2012). Atributos de tutores de posgrado por campo disciplinario: La perspectiva de estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Perfiles Educativos*, 34(138), 10–27. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982012000400002
- Dávila, M. (2009). Implementación de la tutoría en línea para los alumnos de la facultad de ingenierías de la universidad del valle de Atemajac en un entorno virtual de aprendizaje. Recuperado de: http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_07/

ponencias/1789-F.pdf

- Díaz, J. (2010). Tutoría y Orientación Educativa: Nuevas competencias. *Educación XXI: Revista de La Facultad de Educación*, 13(1), 224–226.
- Eby, L. T. (2013). Facilitating High Quality Mentoring Relationships: Evidence-based Recommendations. Albuquerque, NM.
- Edel, R. (2003). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. *REICE*, 1(2). Recuperado de: <http://www.actiweb.es/estudiantediego/archivo2.pdf>
- Edel, R. (2009). *Diseño de proyectos de investigación en ciencias sociales y humanidades*. Bogotá, Colombia: PSICOM.
- Edel, R. (2016). Las tecnologías emergentes en la educación: mitos sobre la innovación. En Sebastián, E. (Coordinación) XI Encuentro Iberoamericano de Educación. Congreso llevado a cabo en Boca de Rio, Veracruz, México.
- Eisenhardt, K.M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, 14(4), 532-550.
- Elliott, J. (2000). *La investigación-acción en educación*. Madrid, España: Morata.
- Feldman, L., Goncalves, L., Chacón, G., Zaragoza, J., Bagés, N., y Pablo, J. (2008). Relaciones entre estrés académico, apoyo social, salud mental y rendimiento académico en estudiantes universitarios venezolanos. *Univ. Psychol.*, 7(3), 739–751.
- Fernández, I. (2010). Las TIC en el ámbito educativo. Recuperado de: http://www.eduinnova.es/abril2010/tic_educativo.pdf
- Flores, C., La, G. de, Hernández, A., y Felipe, L. (2012). Atributos de tutores de posgrado por campo disciplinario: La perspectiva de estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Perfiles Educativos*, 34(138), 10–27.
- Fonseca, H., y Bencomo, M. (julio-diciembre 2011). Teorías del aprendizaje y modelos educativos: Revisión histórica. *La revista de Enfermería y otras ciencias de la Salud*. 4 (1), 71-93.
- Fuentes, R., Fuentes, G., Rodríguez, A., y Parada, M. (2009). El seguimiento de la tutoría personalizada en la Universidad de Colima mediante tecnologías de información. *Revista Iberoamericana de Tecnología En Educación Y Educación En Tecnología*, 4. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/14183>
- Gallego, S. y Riart, J. (2006). *La tutoría y la orientación en el siglo XXI: nuevas propuestas*. Barcelona: Octaedro Editorial.

- García, A. (diciembre, 2008). La tutoría en la enseñanza universitaria y la contribución de las TIC para su mejora. *RELIEVE*, 14(2), 1–14. Recuperado de: http://www.uv.es/RELIEVE/v14n2/RELIEVEv14n2_3.htm
- García, N. (abril, 2008). La función tutorial de la Universidad en el actual contexto de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 22(1), 21–48. Recuperado de: <http://www.tutoria.unam.mx/sitetutoria/ayuda/11-functutorialsep.pdf>
- García, R., Cuevas, O., Vales, J. y Cruz, I. (febrero, 2012). Impacto el Programa de Tutoría en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora. *Revista Electrónica de investigación Educativa*, 14(1), 106-121. Recuperado de: <http://redie.uabc.mx/vol14no1/contenido-garciaetal.html>
- Gómez, M. (enero – abril, 2012). La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica. *Convergencia*, 19(58), 209–233. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10520680002>
- Gómez, M. (2010). La Educación para la Paz aplicada a la Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México. *Revista Paz Y Conflictos*, 3. Recuperado de: http://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/DEA_Martha_Gomez.html
- González, L. (2011). Informe de investigación sobre deserción escolar mediante jerarquización de factores en la UPIIG2, del IPN3 en Silao, Guanajuato. *Revista de Estudios Y Experiencias En Educación*, 10(19), 33–48.
- González, M. (2006). Absentismo y abandono escolar: una situación singular de la exclusión educativa. *REICE*, 4(1). Recuperado de: <http://www.rinace.net/arts/vol4num1/art1.pdf?iframe=true&width=80%&height=80%>
- González, M y Portilla, M. (2011). Problemas en la implementación del modelo inicial de tutores de la UAM-A, DCBI. Memorias del 1er. Congreso Internacional de Tutorías, Orientación y Docencia. Universidad Juárez del Estado de Durango. Durango, Dgo. México.
- Graham, C. (2005). *Handbook of blended learning: Global Perspectives, local designs*. San Francisco, CA: Pfeiffer Publishing.
- Gutiérrez, M.E. y Pérez, R., 2013b. *Investigación acción participativa y compromiso social del arquitecto: estudio de un caso*. En: V Jornadas Internacionales sobre Investigación en Arquitectura y Urbanismo. Las Palmas de Gran Canaria: Escuela de Arquitectura, 11 pp.
- Guzmán, A. (2011). Tutorías virtuales como herramienta complementaria y su efecto sobre las evaluaciones globales en estudiantes universitarios. *Educación Médica Superior*,

- 25(3), 275–282. Recuperado de:
http://www.bvs.sld.cu/revistas/ems/vol25_3_11/ems05311.htm
- Henao, G., Ramírez, L., y Ramírez, C. (2006a). Qué es la intervención psicopedagógica: Definición, principios y componentes. *AGO. USB*, 6(2), 147–315.
- Henao, G., Ramírez, L., y Ramírez, C. (2006b). Qué es la intervención psicopedagógica: Definición, principios y componentes. *AGO. USB*, 6(2), 215–126.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5º ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Hueso, A. y Josep, M. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. Universitat Politècnica de València. España.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2015), Estadísticas sobre disponibilidad y uso de las tecnologías de información y comunicaciones, 2015. México.
- Instrumento de medición del rendimiento académico y la deserción.* (16:56:53 UTC). Recuperado de: <http://es.slideshare.net/1234509876/instrumento-de-medicin-del-rendimiento-academico-y-la-desercin>
- Jíménez, V. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc.* 8(1), 141-150.
- Lázaro, A. & Asensi, J. (1989). *Manual de orientación escolar y tutoría* (2a Ed.). Madrid, España: Narcea.
- Lira, Y., Vera, H. y Vera, H. (2011). Exhortación a la formación del tutor-investigador. Memorias del 1er. Congreso Internacional de Tutorías, Orientación y Docencia. Universidad Juárez del Estado de Durango. Durango, Dgo. México.
- Lobato, C., Arbizu, F., y del Castillo, L. (n.d.). *Las representaciones de la tutoría universitaria en profesores y estudiantes: Estudio de un caso.* (Educación XX.). España.
- López, G., Cuevas, O., García, V., y Medina, C. (2012). Impacto del Programa de Tutoría en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 14(1), 106–121.
- Martínez, J. (n.d.). La problemática actual de la deserción escolar, un análisis desde lo local. *Eumed.net*, 112.
- Martínez, M. (2008). ¿Qué saben los tutores del practicum de psicopedagogía sobre la acción tutorial? *REDALYC*, 19(1), 73–75.

- Mayán, M. (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos: Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales*. México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Monge, C. (2011) *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. Colombia.
- Montero, E., Villalobos, J. y Valverde, A. (2007). Factores institucionales, pedagógicos, psicosociales y sociodemográficos asociados al rendimiento académico en la Universidad de Costa Rica: un análisis multinivel. *RELIEVE*, 13(2). Recuperado de: http://www.uv.es/RELIEVE/v13n2/RELIEVEv13n2_5.htm.
- Moreira, T. (2007). Perfil sociodemográfico y académico de estudiantes en deserción del sistema educativo. *Pepsic*, 21(108). Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-64442007000100007&lng=pt&nrm=iso&tlang=es
- Muñoz, P., y Muñoz, I. (2001): *Intervención de la familia. Estudios de casos*. En Pérez, G. (coord.) *op. cit.*
- Murillo, F. (2010). Mejora de la eficiencia escolar en Iberoamérica. *Revista Iberoamericana de Educación*, 55, 49–83.
- Narro, J., y Arredondo, M. (2013). La tutoría: Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles Educativos*, 35(141), 132–151. Recuperado de: <http://www.journals.unam.mx/index.php/perfiles/article/view/40528>
- Olabuénaga, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto. Recuperado de: http://books.google.es/books?id=WdaAt6ogAykC&pg=PA109&dq=Credibilidad+y+Confirmabilidad:&hl=es&sa=X&ei=Y6JBVP_7I8L1iQKc-YCABQ&ved=0CEoQ6AEwCA#v=onepage&q=Credibilidad%20y%20Confirmabilidad%3A&f=false
- Ortiz, E., y Mariño, M. (2014). Una comprensión epistemológica de la psicopedagogía. *Cinta de Moeblo*, 49, 22–30.
- Palacios, J., y Andrade, P. (2007). Desempeño académico y conductas de riesgo en adolescentes. *Revista de Educación Y Desempeño*, 7, 5–16.
- Páramo, G., y Correa, C. (1999). Deserción estudiantil universitaria. Conceptualización. *Universidad Eafit*, 66–78.
- Pastor, J. (2006). *El programa de apoyo a estudiantes indígenas: ¿nivelador académico o impulsor de la interculturalidad?* ANUIES.
- Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Sage Publications. 2nd ed. Thousand Oaks, CA, US.

- Peinado, H., Peinado, V., Huerta, J., Mendoza, F., y Ladron, M. (2011). Impacto de la tutoría escolar en la proyección de los estudiantes adultos en el nivel medio superior, modalidad semiescolarizada. *Ra Ximhai*, 7(1), 21–31.
- Pérez, Á., y Ricardo, P. (2012). Los planes institucionales de tutoría y el desarrollo de competencias en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior: Un estudio desde la perspectiva del alumnado. *Perfiles Educativos*, 34(137), 28–45.
- Pérez, G. (coord.) (2001): *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural aplicaciones prácticas*, Madrid, Narcea.
- Pi, A., Miranda, M., González, I., Caballero, L., Crespo, A., y Blanco, M. (2009). El tutor psicopedagógico, una necesidad de la universidad actual. *Revista Digital Sociedad de la Comunicación*. 7, 1-9. Cuba.
- Preciado, F., Gómez, A., y Kral, K. (octubre – diciembre, 2008). Ser y quehacer docente en la última década: un estudio cualitativo de las políticas de formación en el profesorado. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 13(39), 1139–1163. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662008000400006&script=sci_arttext
- PROFECO (n.d) *Las 6 clases sociales que hay en México*. Recuperado de: <http://www.adnpolitico.com/ciudadanos/2014/05/13/las-6-clases-sociales-que-hay-en-mexico-segun-la-profeco>
- Proyect Report. (1995). Determinantes de la deserción y repetición escolar en primero y segundo ciclo. *CIET*. Recuperado de: http://www.ciet.org/_documents/2006222113344.pdf
- Quintanal, J (2009). Tutoría y Orientación Educativa: Nuevas competencias. *Educación XXI: Revista de La Facultad de Educación*, 13(1), 224–226. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3212611>
- Rada, M. (2007). El rigor en la investigación cualitativa: Técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad. *Sinopsis Educativa* 7 (1), 17-26. Recuperado de: http://revistas.upel.edu.ve/index.php/sinopsis_educativa/article/view/3539/1715
- Ramírez C. (2005). La modalidad blended -learning en la educación superior. *Utem virtual*. Extraído de: <http://www.utmvirtual.cl/nodoeducativo/?p=1340>
- Restrepo Gómez, B. (s.f.). Una Variante Pedagógica de la Investigación-Acción Educativa. *OEI-Revista Iberoamericana de Educación*. [Documento en Línea] Recuperado de: <http://www.rieoei.org/deloslectores/370Restrepo.PDF>. (consulta: 2016, nov.)
- Retana, O. (s. f) *Definición de rendimiento escolar*. Recuperado de www.psicopedagogia.com/definicion/rendimiento%20escolar

- Rigalt, C. (n.d.). Modelo de tutoría en la UVM y su impacto en la deserción en el nivel medio superior y superior.
- Rodríguez, J., y Leyva, M. (marzo-abril 2007.). La deserción escolar universitaria. La experiencia de la UAM. Entre el déficit de la oferta educativa superior y las dificultades de la retención escolar. *El Cotidiano*, 22 (142), 98–101. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32514212>
- Rodríguez, J. (2014). Hacia un nuevo proyecto de Tutoría Universitaria en el Espacio Europeo De Educación Superior. *REOP - Revista Española De Orientación Y Psicopedagogía*, 21(1), 37-44. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.5944/reop.vol.21.num.1.2010.11507>
- Rosales, R., Santos, C., y Mercado, C. (2012). Modelo Educativo Basado En Competencias En Universidades Politécnicas En México: Percepción De Su Personal Docente-Administrativo. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44723437008>
- Rubio, P., y Martínez, J. (2012). La acción tutorial desde la perspectiva de los alumnos de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. *Perfiles Educativos*, 34(138), 28–45.
- Salinas, J. (2004). Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria. *Revista Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 1(1), 1-16. Recuperado de: <http://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/salinas1104.pdf>
- Sanz, R. (2010). Tutoría y atención personal al estudiante en la universidad. *España: Síntesis*. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=397365>
- Schalk, A. (2010). EL impacto de las TIC en la educación. Relatoría de la Conferencia Internacional de Brasilia.
- Secretaría de Educación Pública. (2006). Reglas de Operación e indicadores del Programa de Mejoramiento del Profesorado (PROMEP).
- Siemens, G. (2004). Conectivismo: una teoría de aprendizaje para la era digital. (Leal, D., Trad., 2007). Disponible en: [http://www.diegoleal.org/docs/2007/Siemens\(2004\).pdf](http://www.diegoleal.org/docs/2007/Siemens(2004).pdf)
- Siemens, G. (2010). *Conociendo el conocimiento*. (Torres, Vidal, Quintana y Castrillejo, Trad., 2010). Nodos Ele.
- Stake, R. (1998) *Investigación con estudio de caso*. Madrid: Ediciones Morata
- Subsecretaría de Educación Superior. (2014). La educación superior, parte del sistema educativo nacional.
- Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana. (2011). *Deserción escolar y*

- conductas de riesgo en Adolescentes.* México.
- Strauss, A. y Corbin, J. (1998) *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada.* Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Taylor, S. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación.* Barcelona: Paidós Básica.
- Tirado, B., y Concepción, M. (2009). Docencia universitaria y competencias didácticas. *Perfiles Educativos*, 31(125), 76–87.
- Torres, L., y Rodríguez, Y. (2006). Rendimiento académico y contexto familiar en estudiantes universitarios. *REDALYC*, 11(002), 255–270.
- Universidad Autónoma Metropolitana. (n.d.). Gestión de Páginas Web Educativas.
- Vázquez, A., García, N., y Oliver, L. (2008). La implementación del Sistema de Gestión Tutorial en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco. BUAP.
- Vallejo, R., y Mineira, F. (2009). La triangulación como procedimiento de análisis para investigaciones educativas. *REDHECS*, 7(4).
- Wenger, E. (2001). *Comunidades de Práctica. Aprendizaje, significado e identidad.* Barcelona, España: Paidós.
- Wikilibros (2006). *Aprendizaje combinado y su evolución.* Disponible en: http://es.wikibooks.org/wiki/Aprendizaje_combinado/_Evolución
- Wojtyla, Karol. (1978): *Amor y Responsabilidad.* Madrid: Razón y Fe
- Yin, R.K. (1989). *Case Study Research: design and Methods, Applied social research Methods Series,* Newbury Park CA: Sage.
- Zatarain, R., Estrada, B., García, R., y A, C. (2011). Pattern Recognition for the Identification of Learning Styles on Educational Mobile and Social Network Tools. *Computación y Sistemas*, 15(2), 235–250
- Zazueta, M. y Herrera, L. (2009). Evaluación de las dificultades de la acción tutorial en la facultad de odontología de la UAC 2003-2008, Memorias del IV Encuentro Regional de Tutorías, Región Sur – Sureste. ANUIES. Boca del Rio, Veracruz, México.

Apéndices

1. Instrumentos de recolección de datos

1.1 Guía para entrevista directivo y coordinador tutoría

1. Nombre del entrevistado
2. Cargo administrativo
3. Institución donde labora
4. Relación con el programa interno de tutoría
5. Orígenes del programa del interno de tutoría en la institución (Tiempo de implementación)
6. Percepción sobre el programa interno de tutoría
7. Construcción del término de tutoría (Modelo de tutoría)
8. Objetivos que persigue el programa interno de tutoría
9. Asignación de tutores y tutorados
10. Diseño del programa interno de tutoría
11. Seguimiento del programa interno de tutoría
12. Evaluación del programa interno de tutoría
13. Identificación de necesidades de atención en tutorados
14. Capacitación de tutores (Qué temas abarcan?)
15. Inclusión de las TIC el contexto educativo
16. Inclusión de las TIC en tutoría

1.2 Guía para entrevista tutor

1. Nombre del entrevistado
2. Cargo administrativo-académico
3. Institución donde labora
4. Relación con el programa interno de tutoría
5. Orígenes del programa del interno de tutoría en la institución
6. Percepción sobre el programa interno de tutoría
7. Construcción del término de tutoría
8. Objetivos que persigue el programa interno de tutoría
9. Participa en el diseño seguimiento y evaluación del programa interno de tutoría?
10. Cómo se desarrolla la tutoría? Identificación de momentos y espacios de trabajo
11. Actitud frente a la tutoría
12. Actitud frente al trabajo con tutorados
13. Beneficios del programa interno de tutoría
14. Desventajas del programa interno de tutoría
15. Limitantes del programa interno de tutoría
16. Identificación de necesidades de atención en tutorados
17. Inclusión de las TIC el contexto educativo
18. Inclusión de las TIC en tutoría

1.3 Encuesta sobre las TIC como apoyo para la tutoría psicopedagógica tutorado

Esta encuesta se realiza como parte de una investigación doctoral en la Universidad Veracruzana campus Boca del Rio, México.

Se pretende identificar la visión que tienen los estudiantes sobre la tutoría y el nivel de interacción entre tutor y tutorado, además de las necesidades de atención psicopedagógica que puede requerir un estudiante, así como el nivel de infraestructura TIC y el uso de las mismas como apoyo en la tutoría.

La información de este cuestionario será utilizada únicamente para los fines de la investigación y es de carácter estrictamente académico y confidencial, por lo que, es importante que leas con atención las preguntas planteadas, reflexiones tus respuestas y contestes aquello que se acerque más a tu opinión.

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1) Género:

- 1. Mujer
- 2. Hombre

2) Edad:

- 1. Menos de 17 años
- 2. Entre 17 y 19 años
- 3. Entre 20 y 22 años
- 4. 23 años o más

3) Estado civil:

- 1. Soltero
- 2. Casado
- 3. Separado/Divorciado
- 4. Unión libre

4) En qué carrera estás inscrito

5) Semestre o cuatrimestre que estas cursando:

- 1. Primero
- 2. Segundo
- 3. Tercero
- 4. Cuarto

5. Quinto
6. Sexto
7. Séptimo
8. Octavo
9. Noveno
10. Decimo

- 6) En que modalidad te encuentras inscrito**
 1. Escolarizado
 2. Mixto
- 7) Además de estudiar ¿Te dedicas a alguna profesión o trabajo?**
 1. Si
 2. No
- 8) En caso que tu respuesta sea afirmativa, indica qué clase de actividad es:**
 1. Relacionada con la carrera
 2. No relacionada con la carrera
- 9) ¿Cuál es la principal fuente de financiación de tus estudios? (solo una respuesta)**
 1. Beca de la universidad
 2. Ayuda de padres u otras personas
 3. Trabajo propio
 4. Otros medios (especifique)

II. NIVEL DE INTERACCIÓN ENTRE TUTOR Y TUTORADO

- 10) El programa interno de tutoría, se te ha ofrecido como:**
 1. Un requisito obligatorio de la carrera
 2. Una oportunidad de participación y mejorar el rendimiento escolar
 3. Una necesidad de apoyo para todos los estudiantes
 4. Otra (especifique)
- 11) El papel que desempeñas dentro de la tutoría es:**
 1. Activo, construyes propuestas con apoyo del tutor
 2. Pasivo, solo recibes información del tutor
 3. Otra (especifique)
- 12) ¿Con qué frecuencia asistes a la tutoría?**
 1. Nunca
 2. Una vez por ciclo escolar
 3. Cada que se le presenta un conflicto de cualquier índole
 4. Las veces que lo solicita el tutor o la institución educativa
- 13) ¿Cuál es la razón por la que asistes a tutoría?:**
 1. Es una responsabilidad institucional, al que como estudiante matriculado se tiene derecho
 2. Es una actividad que me apoya y me agrada
 3. Decidió participar voluntariamente
 4. Otra (especifique)

14) ¿Cuál es el beneficio que te otorga la tutoría?:

1. Mejorar el rendimiento escolar
2. Atender aspectos de formación integral
3. Atender problemas que pueden ocasionar deserción
4. Asesoría académica
5. Otra (especifique)

15) Desde tu opinión, ¿Cuál es el propósito de la tutoría?

1. Apoyar al estudiante en diversas situaciones académicas donde tiene incidencia el tutor
2. Escuchar y canalizar al tutorado cuando se requiera una atención personalizada
3. Atender situaciones que ponen en riesgo el rendimiento escolar del tutorado
4. Reportar resultados a un área específica dentro de la universidad

16) ¿Cuál es la visión que tienes sobre tu tutor?

1. Un docente en la Universidad quien tiene el perfil y los conocimientos para apoyar a los tutorados.
2. Un docente asignado por la institución para cumplir con ese rol
3. Un docente interesado en apoyar a sus estudiantes-tutorados
4. Otro (especifique)

17) ¿Cuentas con los recursos materiales y didácticos suficientes para desarrollar las actividades de tutoría?

1. Si
2. No

18) ¿Cómo consideras que es apoyo que te ofrece tu tutor?

1. Nulo
2. Escaso
3. Bueno
4. Muy Bueno
5. Excelente

19) ¿Qué nivel de importancia le da tu tutor a la tutoría?

1. Nula
2. Escasa
3. Buena
4. Muy Buena
5. Importante

20) ¿Cuál es el nivel de relación que has establecido con tu tutor?

1. Malo
2. Regular
3. Bueno
4. Muy Bueno
5. Excelente

21) Tu tutor ¿busca los medios para dar seguimiento a la tutoría de forma eficiente?

1. Si
2. No

22) ¿Te gusta asistir a tutoría?

1. Si: especifica
2. No: específica

23) Dirías que tu nivel actual de satisfacción sobre la tutoría es:

1. Malo
2. Regular
3. Bueno
4. Muy Bueno
5. Excelente

24) ¿Qué sugerirías para mejorar la experiencia de tutoría que tienes como estudiante?

III. NECESIDADES DE ATENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA DEL ESTUDIANTE A PARTIR LAS DIMENSIONES QUE LO COMPONEN

25) ¿Has tenido algún problema que afecte de algún modo tus calificaciones?

1. Si
2. No

26) En caso de responder positivamente, ese problema fue debido ha...

1. Situaciones familiares
2. Situaciones personales
3. Situaciones escolares
4. Situaciones sociales
5. Otro (Especifique)

27) Consideras que en algún momento has requerido apoyo por parte de tu tutor para atender alguna problemática personal en específico

1. Si
2. No

28) ¿Cuáles consideras que pueden ser los principales problemas de índole personal que pueden afectar tus calificaciones? (*Señala las tres opciones principales*)

1. Manejo de estrés
2. Falta de motivación
3. Problemas de autoestima y autoconcepto
4. Capacidad de memoria
5. Administración de tiempos y espacios de trabajo
6. Falta de habilidades comunicativas
7. Problemas para relacionarse con los demás
8. Falta de autonomía en el desarrollo de actividades habituales
9. Estilo de aprendizaje

10. Problemas de atención
11. Problemas en la toma de decisiones
12. Nivel de ansiedad
13. Comunicación familiar
14. Actitud hacia la escuela
15. Estatus socioeconómico
16. Entorno sociocultural
17. Falta de uso o acceso a tecnologías de la información y comunicación
18. Otro (especifique)

29) ¿Alguna vez te has visto afectado por alguna de ellas?

1. Si (especifique)
2. No

30) ¿Obtuviste apoyo por parte del tutor para solucionar el problema?

1. Si y se soluciono
2. Si pero no se soluciono
3. No

IV DISPOSICIÓN DE INFRAESTRUCTURA TIC

31) ¿Cuentas con computadora, celular o tablet con acceso a internet?

1. Si
2. No

32) En caso de responder positivamente, ¿el acceso lo realizas desde? (*Señala las dos opciones principales*)

1. Casa
2. Trabajo
3. Escuela
4. Un ciber
5. Casa de un amigo
6. No accedes

33) Utilizas la computadora básicamente para: (*señala las tres opciones principales*)

1. Trabajos escolares
2. Trabajo no escolares
3. Redes sociales
4. Reproducción de videos
5. Ningún uso
6. Otro: Especifique

34) Valora el conocimiento que tienes sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC):

1. Nulo
2. Insuficiente
3. Bueno
4. Muy bueno

5. Excelente

35) La formación que tienes sobre las TIC la has adquirido:

1. Durante los estudios
2. Cursos de formación
3. Mediante el trabajo individual
4. Con ayuda de mis compañeros
5. Otro: Específica

36) ¿Con qué frecuencia te conectas a internet?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

37) La utilización de las TIC dentro del contexto educativo, consideras que es

1. Innecesaria
2. Un complemento
3. Importante y necesaria
4. Otra (especifique)

38) ¿Utilizas las TIC en tus clases?

1. Si
2. No

39) ¿Con qué frecuencia utilizas las TIC en el aula?

1. No las utiliza
2. Una vez por semana
3. En todas las sesiones
4. Cuando lo considero necesario (especifique):

40) ¿Qué tipo de TIC utilizas dentro de clases con fines educativos?

1. Proyector
2. Videos
3. Audios
4. Internet
5. Celular
6. Computadora
7. Tablet
8. Libros electrónicos
9. E-mail

41) Si la respuesta es negativa, especifica las razones:

42) ¿Encuentras dificultades para incorporar las TIC en tus clases?

1. Si

2. No

43) Las dificultades que encuentras al incorporar las TIC a tus clases se debe a:

1. Consideras que no cuentas con suficientes conocimientos tecnológicos para utilizarlos
2. Incremento del tiempo de dedicación a las actividades
3. No consideras ventajosa su utilización
4. Consideras que no dispones de materiales y herramientas adecuados
5. No encuentras dificultades
6. Otras circunstancias (especificar)

44) ¿Consideras que las TIC pueden ser un recurso importante para mejorar la tutoría?

1. Si
2. No

45) ¿Cuál consideras que puede ser la mayor ventaja de la utilización de las TIC en la tutoría?

1. Flexibilidad de horarios para trabajar con el tutor
2. Minimizar desplazamiento para trabajar con el tutor
3. Fomentar la comunicación permanente con el tutor
4. Intercambio efectivo de material y herramientas de trabajo
5. Otra (especifique)

46) ¿Cuál consideras que puede ser una desventaja en la utilización de las TIC en la tutoría?

1. Falta de recursos económicos y dispositivos para facilitar el acceso
2. Dificultades técnicas
3. Falta de conocimiento para trabajo con TIC
4. Otra (especifique)

47) ¿Qué tan dispuesto estas en apoyar el programa de tutoría a través del uso de las TIC?

1. Suficientemente dispuesto
2. Dispuesto con reservas: Especifique
3. Indispuesto

48) Dentro de las actividades que realizas en el programa de tutoría psicopedagógica, ¿Qué consideras puedes requerir para trabajar en ambientes virtuales?

1. Capacitación a través de Cursos-talleres
2. Recursos materiales
3. Recursos económicos
4. Otro (especifique)

1.4 Encuesta a estudiantes post experiencia

INSTRUMENTO **RETOMADO Y ADAPTADO AL CONTEXTO DE TUTORÍA**, DEL DR. OSCAR MANUEL PASCAL

IV. *INTERACCIÓN TUTOR/TUTORADO CON MATERIALES Y RECURSOS PSICOPEDAGÓGICOS EN LA PLATAFORMA*

- 1) Consideras que las TIC como apoyo en la tutoría presencial constituyen una experiencia que**
 1. Mejora la Calidad de la tutoría
 2. Facilitan la interacción con el tutor
 3. Motiva el acercamiento a la tutoría
 4. Propician herramientas, materiales y recursos efectivos para le trabajo de tutoría
 5. Ninguna de las opciones anteriores

- 2) A continuación, se presentan una serie de afirmaciones acerca de la formación recibida. Indica aquellas con las que concuerdas.**
 1. Los contenidos se presentaron ordenadamente y en forma clara
 2. Las actividades realizadas han sido adecuadas
 3. El tutor sabía conducir el trabajo a realizar
 4. La experiencia además del conocimiento adquirido permitió desarrollar otras habilidades
 5. Esta modalidad de trabajo tutorial despierta el interés para repetir la experiencia

- 3) En función de tu experiencia, consideras que el uso de las TIC...**
 1. Facilitaron la interacción con el tutor
 2. Permitieron el acceso a mayor información
 3. Optimizaron el uso de los materiales didácticos
 4. Permitieron una mejor administración del tiempo
 5. Ninguna de las opciones anteriores

- 4) Selecciona entre las alternativas que se enlistan a continuación los componentes que consideras importantes en el trabajo de tutoría**
 1. Presentación de materiales de aprendizaje en forma ordenada y sistemática
 2. Facilitación de materiales para la realización de actividades
 3. Facilidad para contar con apoyos personales durante el proceso de tutoría

- 5) ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones coinciden con tus percepciones acerca del modelo de tutoría con apoyo en las TIC:**
 1. Los participantes se han implicado con interés en la tutoría
 2. Los participantes han percibido que las actividades eran productivas
 3. En el programa de tutoría se han llevado a cabo actividades nuevas e innovadoras
 4. Ninguna de las opciones anteriores

- 6) Selecciona las tres herramientas que consideras más importantes de las utilizadas en el desarrollo de la tutoría**
1. Presentaciones en power point o prezi
 2. Bajar y leer documentos
 3. Presentar Trabajos Individuales
 4. Videos
 5. Foros y Correo electrónico
 6. Chat
- 7) ¿Con cuál (es) de estas afirmaciones coincides? (actitudes individuales)**
1. Esta actividad ha cambiado mi actitud como tutorado en la manera de afrontar mis problemas
 2. Me siento más implicado /a con la tutoría, pues me permite trabajar a mi ritmo.
 3. Las actividades planteadas me han hecho desarrollar otras destrezas
 4. La modalidad de la experiencia me ha motivado a trabajar más en tutoría
 5. Ninguna de las opciones anteriores
- 8) ¿Cuál (es) consideras pueden ser conclusiones a los aportes de la experiencia?**
1. La mayor parte de lo aprendido durante la experiencia lo he aprendido sin la ayuda del tutor.
 2. Creo que los tutorados podemos dar solución de forma más efectiva compartiendo nuestros problemas con el tutor.
 3. No creo que la experiencia haya aportado nada nuevo
- 9) ¿Cuál (es) de estas afirmaciones consideras caracterizan mejor a tu tutor?**
1. Ha respondido rápidamente mis inquietudes
 2. Me ha dado alternativas para mejorar mi situación escolar
 3. La comunicación con el tutor ha sido constante y fluida
 4. El tutor respondió mis dudas satisfactoriamente
 5. Ninguna de ellas.
- 10) Desarrollar la tutoría apoyada en el uso de las Tics según tu opinión ha modificado**
1. El nivel de interacción con el tutor
 2. La forma en que te relacionas con el tutor
 3. Los resultados de mi desempeño escolar
 4. El trabajo del tutor
 5. La forma en que confrontas tus problemas
- 11) Señala en qué aspectos has contribuido para desarrollar la tutoría apoyada en el uso de las TICS**
1. Aumentar mi interés por la tutoría
 2. Mejorar la relación con el tutor
 4. Mejorar la forma en que confrontas tus problemas
 5. Facilitar la administración de tu tiempo libre en función de la tutoría

12) ¿Cómo valorarías la experiencia?

1. Excelente
2. Muy Buena
3. Buena
4. Regular
5. Mala

13) Haciendo un balance general ¿repetirías la experiencia?

1. Si
2. No

14) Por favor indica ¿Cuál (es) de estos aspectos son adecuados para caracterizar la experiencia?

1. Permite flexibilizar los horarios
2. Minimiza los desplazamientos
3. Facilita la obtención de mejores y mayores recursos y materiales
4. Beneficia la interacción con el tutor
5. Ninguno de los aspectos señalados anteriormente

15) Por favor señala ¿Cuál (es) de estos aspectos (negativos) caracterizan la experiencia?

1. Problemas de conectividad
2. Problemas técnicos en el uso de la plataforma
3. Mayor Costo para la obtención de materiales
4. Ninguna de las anteriores

Muchas gracias por tu tiempo

1.5 Encuesta sobre las TIC como apoyo para la tutoría psicopedagógica tutor

Esta encuesta se realiza como parte de una investigación dentro del Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos impartido por la Universidad Veracruzana, campus Boca del Rio, México, y está dirigida a los docentes que se desempeñan como tutores de la Universidad Politécnica de Pachuca, durante el ciclo escolar mayo-agosto 2016.

Se pretende identificar las dimensiones de nivel de interacción entre tutor y tutorado, la identificación de necesidades de atención psicopedagógicas, así como el nivel de infraestructura TIC, con el fin de obtener datos para conocer el estado actual de la tutoría en la institución educativa, diseñar recursos y materiales para el trabajo psicopedagógico, además de identificar los factores críticos necesarios para una incorporación eficaz de las TIC en la tutoría.

La información de este cuestionario será utilizada únicamente para los fines de la investigación y es de carácter estrictamente académico y confidencial.

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1) Género:

- 1. Mujer
- 2. Hombre

2) Edad:

- 1. Entre 21 y 25 años
- 2. Entre 26 y 35 años
- 3. Entre 36 y 45 años
- 4. 46 años o más

3) ¿Cuál es su nivel educativo?

- 1. Licenciatura
- 2. Maestría
- 3. Doctorado

4) Años de experiencia docente

- 1. Menos de 1 año
- 2. Entre 2 y 5 años
- 3. Entre 6 y 10 años

4. Más de 10 años

5) En qué carrera imparte clase (*Seleccione las tres con mayor carga*)

1. Médico Cirujano
2. Terapia Física
3. Biomédica
4. Biotecnología
5. Financiera
6. Mecánica Automotriz
7. Mecatrónica
8. Software
9. Telemática

6) Ofrece sus servicios docentes en otra institución educativa de nivel superior:

1. Si
2. No

7) En caso de contestar positivamente a la pregunta anterior ¿En esta otra institución trabaja con un programa de tutoría?

1. Si
2. No

II. NIVEL DE INTERACCIÓN ENTRE TUTOR Y TUTORADO

8) ¿Cómo se le ha ofrecido a usted el programa interno de tutoría?

1. Un requisito obligatorio
2. Una oportunidad de participación y crecimiento
3. Una necesidad de apoyo para los estudiantes
4. Otra (especifique)

9) Las funciones que usted desempeña dentro de la tutoría giran en torno a:

1. Orientar al tutorado, sugiriendo medidas de acción, para mejorar algún aspecto psicopedagógico
 2. Acompañante del tutorado en el proceso de formación
 3. Facilitador de herramientas y recursos al tutorado
 4. Otra (especifique)

10) ¿Cuál es el beneficio que el programa de tutoría le ha otorgado?

1. Económico
2. Crecimiento profesional
3. Desarrollo académico
4. Satisfacción personal
5. Otra (especifique)

11) ¿Con qué frecuencia asisten sus tutorados a tutoría?

1. Nunca

2. Una vez por ciclo escolar
3. Cada que se le presenta al estudiante un conflicto de cualquier índole
4. Las veces que lo solicita el tutor o la institución educativa

12) Desde su opinión, ¿Cuál es el propósito de la tutoría?

1. Apoyar al estudiante en diversas situaciones académicas donde tiene incidencia el tutor
2. Escuchar y canalizar al tutorado cuando se requiera una atención personalizada
3. Atender situaciones que ponen en riesgo el rendimiento escolar del tutorado
4. Reportar resultados a un área específica dentro de la universidad

13) ¿Cuenta con los recursos materiales y didácticos suficientes para desarrollar las actividades de tutoría?

3. Si
4. No

14) ¿Cómo considera que es apoyo que le ofrece su tutorado?

1. Nulo
2. Escaso
3. Bueno
4. Muy Bueno
5. Excelente

15) ¿Qué nivel de importancia le da usted a la tutoría?

1. Nula
2. Escasa
3. Buena
4. Muy Buena
5. Importante

16) ¿Cuál es el nivel de relación que ha establecido con su tutorado?

1. Bajo
2. Medio
3. Alto

17) ¿Ha buscado los medios para dar seguimiento a la tutoría de forma eficiente?

1. Si
2. No

18) Diría que su nivel actual de satisfacción sobre la tutoría es:

1. Malo
2. Regular
3. Bueno
4. Muy Bueno
5. Excelente

19) Desde su visión, el tutorado es

1. Un estudiante matriculado en la Universidad a quien se le debe apoyar
2. Un estudiante que puede tener problemas de rendimiento escolar
3. Un estudiante en riesgo de deserción por diversa índole
4. Otro (especifique)

20) Desde su visión ¿Cuál es el propósito de la tutoría?

1. Apoyar al estudiante en diversos contextos donde tiene incidencia el tutor
2. Escuchar y canalizar al tutorado cuando se requiera una atención personalizada
3. Atender situaciones que ponen en riesgo el rendimiento escolar del tutorado
4. Reportar resultados a un área específica dentro de la universidad

21) Desde su visión Considera que la tutoría...

1. Es un espacio de trabajo constructivo con el tutorado
2. Es confusa al no estar especificados el objetivo y sus alcances
3. Es necesaria para la formación y orientación integral del estudiante
4. Es un buen proyecto pero falta... (especifique)

22) Usted trabaja en el programa de tutoría por que...

1. Es una responsabilidad institucional, que como académico tiene.
2. Como académico es una labor en la que contribuye y le agrada
3. Decidió participar voluntariamente
4. Otra (especifique)

23) Usted aplica el programa de tutoría

1. Adecuando el programa según lo considera necesario
2. Apoyado en la capacitación y el material otorgado
3. Apoyado en la capacitación y el material otorgado, pero solicitando asesoría cuando se requiere
4. Siguiendo las indicaciones otorgadas, sin realizar cambios ni sugerencias.

24) ¿Qué modificaciones a la tutoría podría sugerir para mejorar la experiencia?

III. Capacidad de acción ante las necesidades de atención del estudiante a partir las dimensiones que lo componen

25. ¿Sus tutorados hacen evidente que existe algún problema que afecte de algún modo sus calificaciones?

3. Si
4. No

26. En caso de responder positivamente, la mayoría de casos el problema esta inmerso en...

1. Situaciones familiares
2. Situaciones personales

3. Situaciones escolares
4. Situaciones sociales
5. Otro (Especifique)

27. Como tutor ¿ha tenido que atender alguna problemática personal del tutorado?

1. Si
2. No
3. No había considerado esa posibilidad
4. Si, y he apoyado a resolverla
5. Si, y he canalizado al área correspondiente.

28. ¿Cuál considera que puede ser el principal problema de carácter personal que puede afectar las calificaciones de sus tutorados? (Seleccione las tres principales)

1. Manejo de estrés
2. Falta de motivación
3. Problemas de autoestima y autoconcepto
4. Capacidad de memoria
5. Administración de tiempos y espacios de trabajo
6. Falta de habilidades comunicativas
7. Problemas para relacionarse con los demás
8. Falta de autonomía en el desarrollo de actividades habituales
9. Estilo de aprendizaje
10. Problemas de atención
11. Problemas en la toma de decisiones
12. Nivel de ansiedad
13. Comunicación familiar
14. Actitud hacia la escuela
15. Estatus socioeconómico
16. Entorno sociocultural
17. Falta de uso o acceso a tecnologías de la información y comunicación
18. Otro (especifique)

29. ¿Alguna vez ha tenido que atender a algún estudiante por alguno de esos casos?

1. Si (especifique): _____
2. No
3. No a mí, pero si a un docente que conozco

30. ¿Considera que cuenta con los recursos y herramientas para apoyar a solucionar el problema?

1. Si y el problema se solucionó
2. Sí, pero el problema no se solucionó
3. No sabía que podía contar con recursos y herramientas
4. No, me falta capacitación en esos temas

IV. DISPOSICIÓN DE INFRAESTRUCTURA TIC

31) ¿Cuenta con computadora, celular o tablet con acceso a internet?

1. si
2. no

32) En caso de responder positivamente, ¿el acceso lo realiza desde? (Señala las dos opciones principales)

1. Casa
2. Trabajo
3. Un ciber
4. No accede

33) Utiliza la computadora básicamente para: (señala las tres opciones principales)

1. Actividades académicas
2. Actividades no académicas
3. Reproducción de videos
4. Ningún uso
5. Otro: Especifique

34) Valore el conocimiento que tiene sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC):

1. Nulo
2. Insuficiente
3. Bueno
4. Muy bueno
5. Excelente

35) La formación que tiene sobre las TIC la ha adquirido:

1. Durante los estudios
2. En cursos de formación
3. Mediante el trabajo individual
4. Con ayuda de mis compañeros
5. Otro: Especifique

36) ¿Con qué frecuencia se conecta a internet?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

37) La utilización de las TIC dentro del contexto educativo, considera usted que es

1. Innecesaria
2. Un complemento
3. Importante y necesaria
4. Otra (especifique)

38) ¿Utiliza las TIC en sus clases?

1. Si
2. No

39) ¿Con que frecuencia utiliza usted las TIC dentro de sus clases?

1. No las utiliza
2. Una vez por semana
3. Todas las sesiones
4. Cuando lo considero necesario (especifique)

40) ¿Qué tipo de TIC utiliza dentro de clases con fines educativos? (Seleccione los tres más utilizados)

1. Proyector
2. Videos
3. Audios
4. Internet
5. Celular
6. Computadora
7. Tablet
8. Libros electrónicos
9. e-mail

41) Si la respuesta es negativa, especifique las razones:

42) ¿Encuentra dificultades para incorporar las TIC en sus clases?

1. Si
2. No

43) Las dificultades que encuentra al incorporar las TIC en sus clases se debe a:

1. Considera que no cuenta con suficientes conocimientos tecnológicos para utilizarlos
2. Incremento del tiempo de dedicación a las actividades
3. No considera ventajosa su utilización
4. Considera que no dispone de materiales y herramientas adecuados
5. No encuentra dificultades
6. Otras circunstancias (especificar)

44) Considera necesaria la inclusión de las TIC dentro del programa de tutoría

1. Si
2. No
3. No lo había considerado

45) ¿Cuál considera que puede ser la mayor ventaja de la utilización de las TIC en la tutoría?

1. Flexibilidad de horarios para trabajar con el tutorado
2. Minimizar desplazamiento para trabajar con el tutorado

3. Fomentar la comunicación permanente con el tutorado
4. Intercambio efectivo de material y herramientas de trabajo
5. Otra (especifique)

46) ¿Cuál considera usted que puede ser una desventaja en la utilización de las TIC en la tutoría?

1. Falta de recursos económicos y dispositivos para facilitar el acceso
2. Dificultades técnicas
3. Falta de conocimiento para trabajo con TIC
4. Otra (especifique)

47) ¿Qué tan dispuesto esta usted en apoyar su trabajo tutorial en entornos virtuales a través del uso de las TIC?

1. Suficientemente dispuesto
2. Dispuesto con reservas
3. Indispuesto

48) ¿Dentro de sus funciones en el programa de tutoría psicopedagógica, qué considera puede requerir para trabajar en ambientes virtuales?

1. Capacitación a través de Cursos-talleres
2. Recursos materiales
3. Recursos económicos
5. Otro (especifique)

1.6 Encuesta a tutor post experiencia

INSTRUMENTO RETOMADO Y ADAPTADO AL CONTEXTO DE TUTORÍA, DEL DR. OSCAR MANUEL PASCAL

INTERACCIÓN TUTOR/TUTORADO CON MATERIALES Y RECURSOS PSICOPEDAGÓGICOS EN LA PLATAFORMA

16) Considera que las TIC como apoyo en la tutoría presencial constituyen una experiencia que

1. Mejora la Calidad de la tutoría
2. Facilitan la interacción con el tutor
3. Motiva el acercamiento a la tutoría
4. Propician herramientas, materiales y recursos efectivos para le trabajo de tutoría
5. Ninguna de las opciones anteriores

17) A continuación, se presentan una serie de afirmaciones acerca de la formación recibida. Indique aquellas con las que concuerda.

1. Los contenidos se presentaron ordenadamente y en forma clara
2. Las actividades realizadas han sido adecuadas
3. Ha sabido conducir el trabajo a realizar
4. La experiencia además del conocimiento adquirido permitió desarrollar otras habilidades
5. Esta modalidad de trabajo tutorial despierta el interés para repetir la experiencia

18) En función de su experiencia, considera que el uso de las TICS...

1. Facilitaron la interacción con el tutorado
2. Permitieron el acceso a mayor información
3. Optimizaron el uso de los materiales didácticos
4. Permitieron una mejor administración del tiempo
5. Ninguna de las opciones anteriores

19) Seleccione entre las alternativas que se listan a continuación los componentes que considera importantes en el trabajo de tutoría

1. Presentación de materiales de aprendizaje en forma ordenada y sistemática
2. Facilitación de materiales para la realización de actividades
3. Facilidad para contar con apoyos personales durante el proceso de tutoría

20) ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones coinciden con sus percepciones acerca del modelo de tutoría con apoyo en las TIC:

1. Los participantes se han implicado con interés en la tutoría
2. Los participantes han percibido que las actividades eran productivas
3. En el programa de tutoría se han llevado a cabo actividades nuevas e innovadoras
4. Ninguna de las opciones anteriores

21) Seleccione las tres herramientas que considera más importantes de las utilizadas en el desarrollo de la tutoría

1. Anuncios/ Agenda
2. Bajar y leer documentos
3. Presentar Trabajos Individuales
4. Videos
5. Foros y Correo electrónico
6. Aula Virtual

49) ¿Con cual /es de estas afirmaciones coincide? (actitudes individuales, señala las tres opciones principales)

1. Esta actividad ha cambiado mi actitud como tutor en la manera de apoyar a mis tutorados con sus problemas
2. Me siento más implicado/a con la tutoría, pues me permite trabajar a mi ritmo.
3. Las actividades planteadas me han hecho desarrollar otras destrezas
4. La modalidad de la experiencia me ha motivado a trabajar más en tutoría
5. Ninguna de las opciones anteriores

50) ¿Cuál/es de estas afirmaciones considera caracterizan mejor su participación como tutor? : (señala las tres opciones principales)

1. Ha respondido rápidamente las inquietudes de mis tutorados
2. Me ha dado alternativas para mejorar mi formación profesional
3. La comunicación con el tutorado ha sido constante y fluida
4. Apoyo a mis tutorados satisfactoriamente
5. Ninguna de ellas.

51) Desarrollar la tutoría apoyada en el uso de las TIC según su opinión ha modificado

1. El nivel de interacción con el tutorado
2. La forma en que se relacionas con el tutorado
3. Los resultados de mi desempeño como tutor
4. El trabajo del tutorado
5. La forma en que apoyo al estudiante a confronta sus problemas

52) Señala en qué aspectos ha contribuido para desarrollar la tutoría apoyada en el uso de las TIC

1. Aumentar mi interés por la tutoría
2. Mejorar la relación con el tutorado
4. Mejorar la forma en que apoyo al estudiante a confronta sus problemas
5. Facilitar la administración de tu tiempo libre en función de la tutoría

53) ¿Cómo valorarías la experiencia?

1. Excelente

2. Muy Buena
3. Buena
4. Regular
5. Mala

54) Haciendo un balance general ¿repetiría la experiencia?

1. Si
2. No

55) Por favor indique ¿Cuál/ es de estos aspectos son adecuados para caracterizar la experiencia?

1. Permite flexibilizar los horarios
2. Minimiza los desplazamientos
3. Facilita la obtención de mejores y mayores recursos y materiales
4. Beneficia la interacción con el tutor
5. Ninguno de los aspectos señalados anteriormente

56) Por favor señale ¿Cuál/ es de estos aspectos (negativos) caracterizan la experiencia?

1. Problemas de conectividad
2. Problemas técnicos en el uso de la plataforma
3. Mayor Costo para la obtención de materiales
4. Ninguna de las anteriores

Muchas gracias por tu tiempo

2. Transcripción de entrevistas

2.1 Transcripción de entrevista: EVUPP

EVUPP

-
- 1 Nombre del entrevistado**
-
- 2** Muy bien voy a iniciar la grabación pero antes de, en el transcurso de, pregunto ¿si, es posible que grave esta conversación?
-
- 3** Si.
-
- 4** Si, muy bien. ¿Me puedes indicar cuál es tu nombre por favor?
-
- 5** Alejandrina Gómez Valadez.
-
- 6** Muchas gracias Alejandrina, ¿Cuál es el cargo administrativo o académico que tienes dentro de la universidad?
-
- 7** Soy técnico titular.
-
- 8** Ok ¿Cuáles son las funciones que desempeñas como técnico titular?
-
- 9** Estoy a cargo de laboratorio de química, doy clases prácticas y algunas veces teóricas en la mayoría de las veces son prácticas y pues toda la administración del laboratorio.
-
- 10** Ok y en relación a tutoría ¿Cuál es tu función?
-
- 11** Tutora de un grupo y soy vocal actualmente.
-
- 12** Ok, me comentabas que recientemente has adquirido esta responsabilidad de ser vocal de tutores.
-
- 13** Si de tutores.
-
- 14** ¿Qué es un vocal de tutores?
-
- 15** Es el representante, vaya cuando existe algún problema con los alumnos para no todos los profesores ir a resolver su problema como que existe un representante ese es el vocal.
-
- 16** Ok, muy bien. ¿Sabes cuáles son los orígenes del programa interno de tutoría?
-
- 17** No, no lo sé.
-
- 18** No lo conoces, ok. ¿Qué sabes tú de la tutoría aquí en la universidad?
-
- 19** Que es una herramienta un apoyo para acompañar a los alumnos en las cuestiones académicas, muchas veces personales durante sus tres años y cuatro meses en esta escuela.
-

-
- 20** Ok y consideras ¿Que se está llevando de forma efectiva o no tan efectiva? ¿Qué opinas sobre el modelo actual?
-
- 21** Si es efectiva, porque si muchos alumnos si han sido ayudados mediante una tutoría, pero en cuanto a herramientas nosotros como tutores muchas veces no sabemos que dar en la hora de tutoría, no sabemos cómo ayudar muchas veces al alumno que les imparte, a veces hasta te falta tiempo pero en otras ocasiones esa hora que les digo no.
-
- 22** Bien, ¿Cuál es tu formación profesional amiga?
-
- 23** Soy Licenciada en química y tengo una maestría en biotecnología.
-
- 24** Ok, nada que ver con términos pedagógicos, psicopedagógicos, nada. ¿Pero te gusta la docencia?
-
- 25** Si y aparte pues no importa que uno no tenga esa área de pedagogía, pero es ser humano y pues te identificas mucho a veces con los alumnos, tal vez no tendremos las respuestas exactas pero tratamos de ayudarlos.
-
- 26** Claro, ¿Sabes o tienes como idea de cuál es el objetivo que persigue la tutoría aquí en la institución?
-
- 27** La no deserción.
-
- 28** ¿Lano deserción? Ok, pudiera ser.
-
- 29** Por los problemas a veces que traigan, problemas o en cuestiones académicas de que ya reprobé tal materia, me voy a salir porque esto no es lo mío, tratar nosotros de ayudarlos.
-
- 30** Ok, muy bien. ¿Has participado tú en el diseño o en el seguimiento o en la evaluación del programa interno en tutorías?
-
- 31** ¿Encuánto ahorita que soy vocal?
-
- 32** Como en tu historia general de tutora ¿Se te ha invitado alguna vez a eso?
-
- 33** No, hasta ahorita que soy vocal y revisamos los procedimientos de tutorías y asesorías hasta ahorita este cuatrimestre.
-
- 34** Ok, revisaron los procedimientos y antes ¿Qué tiempo llevas siendo tutora?
-
- 35** Dos años.
-

-
- 36** Y en esos dos años ¿tuviste acercamiento con el programa, lo viste, sabias, conocías de la existencia de este programa interno de tutoría?
-
- 37** Sí.
-
- 38** Ok, ¿En algún momento te dieron capacitación sobre este programa?
-
- 39** Sí, me capacitaron.
-
- 40** Perfecto, ¿Cómo se desarrolla la tutoría? ¿Cómo es un día de tutorías para Alejandrina?
-
- 41** Es, bueno de primerito con los de primero llegamos y primero hacemos una dinámica para conocernos y aprenderse los nombres, identificarse con un animal, eso lo busqué en internet herramientas para tutoría, otra herramienta de integración bueno esa es de integración.
-
- 42** Después como identifique que si era un grupo que si le costaba mucho trabajo las materias y todo eso busqué otra herramienta y para eso hice una de un tren, de quien se sube a un tren, esta todo eso en internet. Hacíamos un trenecito y ellos mismos lo dibujaron y ya empezaban a decir porque si se subían al tren y porque no, ellos mismos empezaban a saber porque les faltaba eso, está bien padre esa actividad.
-
- 43** La buscare.
-
- 44** Y pues ya como se fueron adaptando unos se fueron dando de baja, lamentablemente me toco un grupo te decía pues yo creo no sabían lo que querían por más que trabajaba con ellos y muchos se empezaron a salir y ya pues ya después como comenzaron a avanzar conocían más el sistema pues ya allí nada más iba al aula y pues ya no que esto donde, que esta beca con quien y ya era así nada más cuestiones académicas.
-
- 45** Y los que quedaron los pocos alumnos que quedan pues les va muy bien, si tienen buenos promedios.
-
- 46** Aso que bien.
-
- 47** Los cinco alumnos que quedan si tienen, ya por eso nada más se acercan que por justificante, si reviso con ellos que materias van a tomar o si reprobaron una, se le recomienda bueno depende de cómo los veas si en extraordinario o la recursan, ya es eso ya es más.
-
- 48** Personalizado.
-

-
- 49** Sí que al principio no.
-
- 50** Por ejemplo este grupo de cinco que tienes ahora ¿Cuántos eran de inicio?
-
- 51** Eran veintisiete.
-
- 52** Qué barbaridad.
-
- 53** Si eran veintisiete.
-
- 54** Muy bien, gracias. Si habláramos como de la actitud que has tomado tú en relación a la tutoría y ahora el nuevo puesto que te encomiendan ¿Cuál sería tu actitud o como describirías esa actitud de tu persona?
-
- 55** Yo me considero empática con los alumnos.
-
- 56** Ok.
-
- 57** De hecho me gusta lo que hago sino no lo hubiera aceptado.
-
- 58** Exacto.
-
- 59** Y a veces, no es una monedita de oro, no digo que a todos unos me odian pero creo que la mayoría me tienen confianza.
-
- 60** Ok.
-
- 61** Vienen a buscarme.
-
- 62** Ok.
-
- 63** Y bueno por algo me buscan.
-
- 64** Cómo o si pudieras identificar Alejandrina está haciendo esto para generar confianza con su grupo tutorado ¿Qué herramientas utilizas? ¿Qué estás haciendo para fomentar confianza y que se acerquen contigo?
-
- 65** No sé, no sé porque me tienen confianza o los escucho, porque los escucho y les digo aquí estoy, por favor pueden confiar en mi de aquí no sale y se demuestra.
-
- 66** Claro.
-
- 67** Si alguien confía en mí, si ha habido muchos problemas graves dentro de mi grupo y pues los he canalizado, con la psicóloga fue lo más grave que he canalizado, al médico pues a alguien que le duele la cabeza y ya Itzel les da seguimiento o los canaliza a otras instituciones.
-
- 68** Claro también eso.
-

-
- 69** Pero yo pienso que si no tuvieran confianza yo no hubiera detectado eso y si tengo problemas gravísimos ya no sé cómo salir de ellos.
-
- 70** Muy bien, entonces hablemos en términos de confianza que generas.
-
- 71** Pero no sé cómo, no sé cómo le hago.
-
- 72** Yo creo que tiene que ver mucho, yo creo no lo sé con tu personalidad que generas ese acercamiento ese ambiente con ellos.
-
- 73** Muy bien ¿Cuáles consideras y a partir también de tu experiencia no solo en lo teórico sino en lo práctico que son como los beneficios más visibles de la tutoría?
-
- 74** El incrementar el rendimiento.
-
- 75** Ok.
-
- 76** Incrementan su rendimiento, si lo hacen, pareciera que muchas veces dicen hay una tutoría para que la voy a hacer pero la verdad si incrementa su rendimiento si uno los escucha.
-
- 77** Ok.
-
- 78** Si estas allí, a ver porque estas mal, te recomiendo esto, a veces hasta uno mismo no soy nada más yo muchos mismos damos asesorías allí en las tutorías, bueno porque allí lo detecta si vienes conmigo o te mando con alguien más.
-
- 79** Bueno, si pudieras decirnos la receta secreta para echar a perder un espacio de tutoría ¿Qué es lo que tendría que hacer un tutor para echarlo a perder?
-
- 80** Llegar seco y decir ¿Alguien tiene algún problema? ¿Nadie? Bueno nos vemos, o sea un alumno si tú le preguntas ¿tienes un problema? Te va a decir que no, eso se detecta y a solas “oye que pasa te noto así decaídon ¿Qué tienes? Cosas así.
-
- 81** Perfecto, ¿Qué desventajas has identificado en temas de tutorías? Digo porque también es muy positivo y demás pero ¿Desventajas?
-
- 82** Si a mí me paso, que a veces te sientes o el mismo sistema te hace sentir culpable si un alumno reprueba.
-
- 83** El sistema, ¿Cómo?
-
- 84** No sé, dicen “A ver tu como tutor “yo me sentía así al principio tal vez porque yo creo no entendía muy bien y no era nada más mi caso porque varios tutores compartíamos el mismo sentimiento
-

-
- 85** ¿Cómo que tu grupo está reprobando? Te van a pegar, van a decir que eres mala, entonces ¿Qué hago? Y te estresas y tú dices ¿qué hago para que pasen? Y por más que hagas y si no pasan y no pasan.
- 86** Yo creo es eso el que a veces no se aclara bien el límite de un tutor y se cree que es el culpable de que su grupo es malo o que se cree que su grupo es bueno gracias a él.
-
- 87** Ósea como que es el que lleva la batuta en todo sentido.
- 88** Tal vez si tal vez no, pero no es toda la responsabilidad, muchas veces uno hace hasta lo imposible pero, si el alumno no quiere estudiar ¿Qué puedes hacer?
-
- 89** Si, si es cierto.
- 90** Yo lo mando a asesoría ¿Pero y si él no va? Ni modo que lo lleve de la mano.
-
- 91** Sí, es real.
- 92** Yo siento eso, pero es un sentir no sé si sea real.
-
- 93** No, es real.
- 94** Es que muchas veces te sientes culpable y el grupo es malo.
-
- 95** No sé, si hablar en términos de que generaste tanta empatía con el grupo o no sé.
- 96** O me estrese mucho con ese grupo.
-
- 97** Si, probablemente y tu carga y responsabilidad. Te hiciste tan responsable de ese grupo que el hecho de verlos mal te afecta en ese sentido.
-
- 98** Sí, yo quería que siguieran estudiando, les decía que solo eran tres añitos y que le echaran ganas.
-
- 99** Crees que eso, bueno lo mencionaste pero como para reafirmarlo ¿Crees que eso tiene que ver al momento en que te dicen que vas a ser tutora y que puedas identificar cuáles son tus alcances, tus límites, hasta donde llega tu función como tutora?
-
- 100** No, al principio no me sentía mal, fue así como fue avanzando ¿Cómo que tiene tanto? Y ¿qué haces? ¿Qué has hecho tú? Dices pues que hago, de donde y ya empiezas a buscar así cosas en internet, manualitos que allá allí pero pues no, muchas veces no me daba, no me funcionaba.
-
- 101** Claro.
-
- 102** Pues nada más quedan cinco alumnos.
-

103 Que tampoco es caso único ¿Verdad?

104 No.

105 O sea que hay muchos grupos que son similares, muchos tutores que han tenido problemas similares.

106 Y tiene una tendencia porque son los últimos grupos, a mí me tocó el grupo cuatro y ahorita está otro grupo que es el tres y tiene más o menos la misma tendencia, son los últimos grupos.

107 Grupo cuatro ¿Es cuarto?

108 No, entran en enero. Digo en septiembre van a entrar tres grupos van a ser el uno, dos y tres así los clasifican.

109 Ha.

110 De los grupos que entraron el último grupito es el que tiene esa tendencia.

111 O sea que en realidad si hay, ¿cómo decirlo?

112 ¿Selección? Yo no sé.

113 Pero pareciera.

114 Yo no sé, pero yo creo que sí.

115 Dicen que no hay selección pero yo creo que son los últimos que van llegando ¿no?

116 O que fuera, no lo sé, es una teoría que los chicos tengan esa percepción de sí mismos, o sea que en realidad no allá un proceso de selección, pero, que ellos piensen que sí y al momento de hacerlo ellos mismos se estigmatizan y empiezan a decaer.

117 No lo sé.

118 Creo que es un tema que podrías llevar al colegiado ¿no? Al colegio de tutores, no lo sé, es un atrevimiento mío.

119 ¿Cuálessón los límites de la tutoría?

120 Pues el que no tengamos curso de pedagogía.

121 Ok, capacitación.

122 Capacitación vaya.

123 De psicopedagogía, ok. ¿Cómo haces tú como tutora, para identificar necesidades de atención de tus estudiantes? Necesidades en todos los sentidos, porque me dices los veo decaídos, me acerco y lo pregunto en privado pero, ¿Cómo haces eso?

124 No lo sé.

125 Ok.

126 Se nota ¿no? Por ejemplo si hay algunos que son muy tímidos, tú dices hay ¿cómo lo detecto? Pero se nota, aunque sean muy tímidos vienes y de todas formas te saludan, se ríen y cuando no lo hacen ¿Qué traen? ¿No?

127 Claro.

128 Está bien no los puedes obligar a que te cuenten, algunos yo me acerco y no me quieren hablar, pues ¿Qué haces?

129 Muy bien, ¿Consideras o como consideras tú en términos generales la inclusión de las tecnologías de la información y comunicación en la educación?

130 Mira te voy a ser sincera, a mí no se me da la tecnología, pero, tome el curso y me gusto.

131 Hasta le dije a (----) aprendí muchísimo, me encanto porque yo pienso que son buenas herramientas pero uno no las conoce.

132 Así es.

133 Y a mí me parece excelente idea esto que tú estás haciendo, si deberás se va a aplicar, porque de verdad muchas veces uno no sabe qué hacer en la hora de tutorías y si ya tenemos una herramienta o algo para no sé, aplicarlo con los alumnos, que se integren más, que se abran pues excelente.

134 Claro, pues entonces la invitación va en ese sentido ¿no?, mañana te espero si tienes espacio o espero que pudieras hacer espacio a las 10:00 a.m vamos a estar trabajando en aula magna, en biblioteca.

135 ¿Sobre esto?

136 Si, justamente. Si tienes equipo de cómputo tu laptop, llévatela y allá vamos a empezar a nutrir pues lo que te comentaba, vamos a comenzar a subir recursos, videos, infografías, power point, pdf e imágenes.

137 Coincidimos o más bien se consenso que para el primer ciclo de formación para los estudiantes se hablaran o se tomaran temas de trabajo en equipo, de comunicación, habilidades comunicativas, liderazgo, compañeros tóxicos, como trabajar todos, entonces este tema lo vamos a desglosar durante todo el siguiente cuatrimestre.

-
- 138** La invitación es esa que vengas mañana con nosotros, anidamos todos los recursos en tu plataforma y que lo bajes con tu grupo tutorado.
-
- 139** Déjame checar, no me comprometo bien al cien porque tengo dos reuniones mañana.
-
- 140** Ok, ojala puedas hacerlo.
-
- 141** O tres creo, déjame checar. A las 10:00 a.m aquí en el aula magna.
-
- 142** Si, ojala pudieras hacerlo y si no, si quieres es que tendría que ser también ya esta semana o a lo mejor trabajarla de manera virtual, en un acceso remoto, te gravo un video de cómo hacerlo y te lo comparto los recursos, tú me dices.
-
- 143** Y voy a tener grupo nuevo este que viene, voy a tener grupo nuevo.
-
- 144** Fíjate, entonces los agarras así nuevecitos.
-
- 145** Sí.
-
- 146** Nuevecitos, nuevecitos y hacer como muchas cosas porque hay muchas cosas que se pueden hacer en términos de tutoría y tienen como toda la actitud y esa es la ventaja.
-
- 147** Y por último para no robarte más tiempo ¿Qué opinas de este proyecto que te estoy compartiendo? O sea de la inclusión del uso de la tecnología pero en el contexto de la tutoría.
-
- 148** No, pues te digo me parece bien, es otra herramienta vaya a final de cuentas y es ahora como se identifican los jóvenes, estas nuevas generaciones es mediante tecnologías y hasta lo toman como un juego, ya si es una aplicación o algo “hay que padre” “hay nos dejó esta actividad la maestra” o algo, pero ya es en su celular que no lo quieren soltar para nada.
-
- 149** Es novedoso.
-
- 150** Yo pienso que es excelente porque es acoplarse a la actualidad.
-
- 151** A las tendencias.
-
- 152** A las tendencias, ándale.
-
- 153** Te agradezco muchísimo maestra, por tu tiempo, por tu información, en verdad creo que me has aportado muchas cosas importantes que finalmente son significativas para mi investigación, te lo agradezco y voy a detener la grabación.
-

2.2 Transcripción de entrevista: ET1UPP

ET1UPP

-
- 1 Nombre del entrevistado**
-
- 2** Maestro muy buena tarde, nuevamente pregunto ¿puedo grabar en audio nuestro encuentro del día de hoy?
-
- 3** Si, si puedes.
-
- 4** Me puedes decir tu nombre por favor
-
- 5** -----
-
- 6** Muy bien maestro, ¿Cuál es el cargo administrativo o académico que funge en esta institución?
-
- 7** Actualmente me desempeño como jefe del departamento de incubadora
-
- 8** Ok, ¿Cuál es la relación que tiene usted con el programa interno de tutorías?
-
- 9** Estuve trabajando 10 años en el área de biotecnología como docente en el cual fungí pues desde que empezaron la universidad en el 2010 como tutor, estuve como vocal de tutores 2 años y pues también como tutor los demás 8 años en la institución, entonces mi relación es muy intrínseca porque conozco los procedimientos y conozco como y he participado en la actualización de muchos sistemas, no muchos pero al menos un par de sistemas que los tuvieron monitoreando.
-
- 10** Ok, ¿Qué es un vocal de tutores?
-
- 11** Aquí en la institución un vocal de tutores es un personal administrativo que se encarga de estar dando los seguimientos a cierto número de alumnos dentro de las actividades administrativas, académicas o personales del alumno en la universidad.
-
- 12** Hace un momento comentó que ha participado ya en la restructuración del programa interno de tutorías, como a grandes rasgos ¿Qué ha sido lo que ha marcado una modificación representativa en estas adecuaciones?
-
- 13** Junto con mi equipo de trabajo en el cual estuve participando, desarrollamos una herramienta para estar posicionando a los tutorados en diferentes tipos de riesgo, se manejan tres tipos de riesgo en el programa de tutorías: bajo riesgo, mediano y alto
-

riesgo. Esto tiene que ver con la situación académica, personal y administrativa junto con el tiempo que lleva el alumno en la universidad.

- 14** Pues de bajo riesgo se considera un alumno que es regular, que no tiene problemas para estarse reinscribiendo, no está participando por ejemplo en becas de para no pagar la inscripción o algo así, es bajo riesgo porque no hay mucha atención, no demanda focos rojos.
-
- 15** Ok.
-
- 16** De mediano riesgo es alguien que si de repente no viene, tiene un problemita y el de alto riesgo es aquel que es el caos total.
-
- 17** ¿Sigue vigente ese semáforo si lo llamáramos así?
-
- 18** Bueno se clasifica así como es una forma de categorizar al alumnado y poder saber a dónde orientar los estrochos de la institución o como equipo de trabajo, entonces dentro del programa de tutorías había tres clasificaciones.
-
- 19** Ok, sabe ¿Cuál es el origen de este programa interno de tutorías?
-
- 20** Al ingreso de mi... entre a unos cursos de capacitación en el cual se nos orientaba sobre cuál es el objetivo de ser tutores, pero como tal recordar ahorita así como que cual fue el génesis no lo recuerdo pero si he participado en la mayoría de estos procedimientos.
-
- 21** ¿Cuáles la percepción que tiene sobre este programa interno de tutorías?
-
- 22** Bueno la percepción personal es que sin lugar a dudas es una herramienta que determina muchas veces la armonía del alumno con su entorno, pero como programas multifactoriales, son muchos factores que afectan el comportamiento del alumno por lo cual tal vez hay factores que nosotros no vinculamos, no sabemos muy bien cómo medirlo y ayudar mejor al alumno.
-
- 23** El objetivo del programa de tutorías es volver armónico el tiempo que el alumno pase en la universidad y obviamente reducir los tiempos que esta aquí.
-
- 24** Ok, ¿Cómo definirías la tutoría?
-
- 25** Desde mi percepción la tutoría es un procedimiento en el cual el alumno tiene algún tipo de inquietud o algún tipo de necesidad de cualquier tipo y la cual no puede solventar de manera personal, entonces nosotros como tutores tenemos una ventaja en la institución que conocemos mejor los procesos administrativos, los procesos
-

docentes o cualquier tipo de proceso que tú puedes utilizar esos estatus con el alumno, la tutoría como tal es un procedimiento muy ahorita lo puedo evaluar como bastante importante, importante porque tiene que ver con un escenario y con actores importantes.

26 Muy bien, ¿Cómo participa en el diseño, seguimiento y en la evaluación de la tutoría?

27 ¿Cómo participo yo?

28 Sí.

29 Pues yo participo ahorita, pues ya retroalimentando a mi vocal de tutores, yo ya no soy vocal de tutores, apoyo a los alumnos de diversas carreras, en poder agilizar trámites administrativos, pero aquí lo más importante tiene que ver con una vocación que deseen estar aquí, hay muchos alumnos que no desean estar aquí, entonces ese es el primer fundamento. Si el alumno no quiere estar aquí yo le puedo bajar la luna y las estrellas y no va a hacer que el realice su actividad adecuadamente.

30 La tutoría como tal creo que tiene un fundamento de vocación.

31 Ok, muy bien ¿Cómo desarrolla la tutoría en esa hora presencial que tienen? ¿Qué hacen en esa hora presencial de tutoría?

32 Bueno no todos tenemos esa hora, si hay ahorita un tutor para cada grupo, yo tengo alumnos de diferentes cuatrimestres y no tengo un grupo, lo que se hace ahora regularmente a la instrucción de hacer.... Evaluar como grupo cual es la problemática que tiene con los demás docentes, como es el rendimiento, de no hay un manual de asignatura para tutorías.

33 Ok.

34 Entonces tiene que ver con las herramientas con las que el tutor puede ayudar en esa hora y decir bueno que hago con mis alumnos en esta hora ¿no?, los pongo a brincar la cuerda, los pongo a ver un video, no hay una instrucción de lo que hay que hacer, entonces algo muy interesante y es una parte muy necesaria encausar actividades acorde al grupo, cada grupo es diferente.

35 Entonces el vocal tiene la. . No sé si llamarle responsabilidad o la necesidad de identificar al grupo y de poder encontrar actividades para todo el grupo.

36 Claro.

-
- 37** Si es complicado.
-
- 38** Pero esto ¿lo hacen todos los docentes? ¿Lo hacen algunos? ¿Qué pasa?
-
- 39** No, como yo te comento, no hay un manual de asignaturas. Yo te platico mi experiencia personal.
-
- 40** Claro.
-
- 41** O sea esto es importante tomarlo, tiene que ver con la interpretación que de mi parte como docente yo he llevado a cabo, pero claro siempre se tiene diferente percepción de eso.
-
- 42** Claro.
-
- 43** Muchos docentes no tienen la vocación para ser tutores, te voy a comentar un ejemplo bastante interesante:
-
- 44** Un docente que tiene alumnos que le marcan a las tres de la mañana y estando borrachos que si puede ir por ellos, entonces el tutor iba por ellos.
-
- 45** ¿Enserio? Estoy impresionada.
-
- 46** Entonces tú dices esta algo complicado, entonces nosotros platicamos con el profesor, mire pues eres su tutor no eres su papá.
-
- 47** Claro.
-
- 48** Y si tiene que ver con responsabilidades, eres su tutor entonces yo opino que es por el que llegue a su casa así o que se vaya a morir, entonces hay ciertas confusiones en nosotros como tutores.
-
- 49** Claro.
-
- 50** Otro ejemplo es un tutor que tiene problemas con el alcohol y los tutorados también les encantan el piste y dice el tutor oye pues como les digo a los chicos que yo también.
-
- 51** Sí.
-
- 52** O sea como hago para modificar eso, entonces esa parte de tutoría también creo es un área de oportunidad sobre la cual tenemos que orientar y saber cuál es la actividad, o sea cuál es el objetivo de la tutoría.
-
- 53** Como te acabo de comentar se confunde y rápido.
-
- 54** Bien, claro, muy bien.
-

-
- 55** Vaya, creo que esto retroalimenta mucho, me da como muchas herramientas de donde partir ¿Cuál consideras que pudiera ser la actitud que se tiene en general frente al programa interno de tutorías?
-
- 56** ¿La actitud?
-
- 57** De los tutores.
-
- 58** No, yo creo que tienen una actitud de desvalorización, no sé si pueda decirlo así.
-
- 59** Ok.
-
- 60** Si no la mayoría de los compañeros creció sin tutores.
-
- 61** Si claro, por supuesto.
-
- 62** Es un programa que en realidad viene inversa en el modelo de educación basado en competencias, en nuestras épocas de formación pues ni siquiera se veía implícito o plasmado en la educación.
-
- 63** Crecimos sin tutores, de repente decimos: Oye pues que te pasa si esto yo lo hacía sin ayuda de nadie.
-
- 64** Claro.
-
- 65** Entonces consideramos a veces que el mejor ejemplo puede ser que se equivoque.
-
- 66** Tiene que ver con una percepción importante, entonces la percepción coincido que debe de manejar el tutor es la parte de sensibilización es de saber: Oye ¿Cuál te funciona a ti? ¿no?
-
- 67** Claro.
-
- 68** El alumno puede ser excelente, puede ser medianamente excelente o puede ser el caos total.
-
- 69** Claro.
-
- 70** Pero él necesita la atención de toda persona y es algo que dejamos de ver esa parte.
-
- 71** No se cuenta como vocación de tutor.
-
- 72** Ok.
-
- 73** No, no lo hay, no se ha generado esa necesidad.
-
- 74** Sí, no de manera general, la tutoría debe de ser creo voluntaria también, o sea muchos de los tutores que tengo no, mis tutorados perdón no son mis tutorados pero llegan
-

aquí y platico con ellos, entonces encuentran en mi esa parte o sea esa parte que tiene que ver con empatía y con comunicación.

75 O sea hay estudiantes que no son tus tutorados pero se acercan a ti pidiendo ese apoyo de tutor.

76 Claro, por supuesto que sí.

77 ¿Porqué? Porque su tutor ¿Qué pasa con su tutor?

78 No, no tienen ninguna comunicación con él.

79 Ok.

80 O sea no hay una empatía, no existe como te comento no todos tenemos esa parte si tenemos que ver con esa función pero con una menos importante.

81 Claro.

82 La importancia se esfuma y el alumno al igual que el docente deprecia esa actitud.

83 Para allá iba ¿Cuál es la actitud que tiene el tutorado ante el programa de tutoría?

84 Tenemos una plataforma, la cual se pueden revisar cuales son los comentarios cuatrimestrales de los tutorados, entonces yo te puedo mostrar allí que es lo que dicen mis tutorados, específicamente muchos hablan así: Excelente, bueno, no lo utilizo o sea no voy a tutorías con él.

85 Entonces es una responsabilidad a lo mismo que en la parte educativa en la parte de tutorías los alumnos deben de contestar esa encuesta de cómo ven las actividades tutoriales.

86 En el (----) está todo eso pero en verdad son los espacios más blancos que hay en el sistema.

87 Ok.

88 O sea ponen nada o ponen sin comentarios, si porque no la recibo o sea no es algo sustancial.

89 Maestro ¿Quién consideras que debería de estar ejerciendo algún plan de acción para mejorar esta visión o esta acción que tiene el tutorado sobre la tutoría?

90 Repito mi pregunta.

91 Sí, por favor.

-
- 92** Estuve muy confusa, ¿Quién es el responsable de hacer algo para que el tutorado, el estudiante se interese por la tutoría?
-
- 93** ¿El responsable como coordinación o como individuos?
-
- 94** Vuelvo a repetir, yo estoy convencido desde el momento que no existe un eco para del tutor para el tutorado, o sea no me toman en cuenta minimizan la actividad.
-
- 95** ¿Cuál sería la responsabilidad? Como decía usted que cada programa educativo, cada programa educativo aquí es muy diverso, tenemos por ejemplo terapia física que no se porcentajes como quiero ser aventurero ochenta por ciento mujeres, mecánico automotriz y mecatrónica 90 por ciento hombres, entonces esa formación de grupos es radicalmente diferentes.
-
- 96** Entonces la tutoría debe de ser diferente para terapia física, para mecatrónica.
-
- 97** Cada programa educativo considero yo, debe tener juntas con sus docentes y con las personas que llevan a cabo esa actividad y con respecto a eso evaluar los grupos y saber que pueden hacer con esas tutorías, existen grupos académicos, pero como tutorías no.
-
- 98** Ok, muy bien, gracias.
-
- 99** ¿Cuáles son los beneficios que tienen los tutores? vamos a hablar primero de los tutores ¿Cuáles son los beneficios que obtiene el profesor tutor a partir de la tutoría? Bueno ¿Los hay?
-
- 100** ¿Hay beneficios? ¿Tú como tutor has obtenido beneficios por ser tutor?
-
- 101** Yo no tengo, aquí en la escuela se participa en varios estímulos, algunos de ellos son antes se llamaba prodet ahora se llama promete, cada actuación muchos de los docentes que trabajamos aquí están registrados en el sistema nacional de (investigadores) tienen maestría, tienen doctorado y para poder ser acreedor a esos beneficios necesita estar llevando actividades tutoriales.
-
- 102** Ok.
-
- 103** Entonces es un beneficio real para la gente que requiere esos estímulos que son bastantes en la escuela.
-
- 104** Viéndolo como un indicador.
-
- 105** Sí, es un indicador.
-

-
- 106** O sea necesitas tener un papel que diga que tienes tutorados o que si no, no eres acreedor a esos beneficios.
-
- 107** No cubres el perfil.
-
- 108** No cubres el perfil, no como investigador ese puede ser el primero, el segundo considero que tiene que ver con el índice de egreso, o sea si el alumno tutorado tiene un seguimiento tutorial adecuado podemos identificar un foco rojo un momento en el cual el chico está pasando por un sistema delicado personal, familiar, laboral de cualquier tipo, entonces el indicador es sabes que está reprobando materias, bajo el promedio, dejo de venir ¿Qué está pasando?
-
- 109** Hay situaciones muy subjetivas, en la escuela hay un alto índice de embarazos, hay un alto índice de enfermedades y se podrían minimizar con respecto a tutoría.
-
- 110** Ok, con la función del tutor ¿Cuáles consideras que pudieran ser las desventajas del programa interno de tutoría?
-
- 111** ¿Desventajas? Bueno es que si funcionara adecuadamente no creo que existan desventajas, o sea existen desventajas porque no se aplica como es, esa es la desventaja que no la valorizamos.
-
- 112** Ok.
-
- 113** No lo identificamos como algo que me de beneficios o valor puede ser, pero no lo volvemos recíproco, si considero que hace falta más el, vuelvo a repetir no es general o sea hay muchos grupos que son bastantes comprometidos con su trabajo, pero también hay muchos grupos que pues no les interesa.
-
- 114** Llenan un formato, llega otro formato y lo lleno “Si está bien” llevan la percepción de si quieres que llene cosas pues lleno cosas.
-
- 115** Ok.
-
- 116** Pero no hay participación, hay muy poca participación.
-
- 117** Esta idea va como en sentido de burocratizar la tutoría.
-
- 118** Si, si en muchas partes y en la mayoría de la gente, los compañeros ¿Otro formato? O sea porque me envías tantas cosas ¿Realmente sirven? ¿Cómo se aplican?
-
- 119** El área de ingenierías que se mueven aquí son muy objetivas y si buscan que si es algo tiene que ver con un objetivo.
-
- 120** Claro.

121 ¿Cuáles? Perdemos el objetivo, perdemos como tal el objetivo de la tutoría creo que esa es la parte más importante.

122 Ok.

123 La minimizamos.

124 Ok, muchas gracias.

125 Cómo hacen o como deberían hacer si tú me hablas en un contexto de atender situaciones académicas, escolares, personales del tutorado ¿Cómo hacen para identificar necesidades personales de atención del tutorado? ¿Cómo haces tú como tutor?

126 Yo como tutor, bueno ahorita ya tengo un número muy inferior a mis demás compañeros que tienen grupos de 20 de 30 alumnos, yo solo tengo 5 tutorados, registrados 3 tutorados.

127 Entonces cada, este formato que te comento me va indicando cual es el estatus del alumno, o sea si ya paso a alto riesgo tengo que ver cuáles son esas cosas que están pasando, a veces el tutorado no se acerca conmigo o sea es muy complicado que una chava se acerque conmigo a platicarme cosas emocionales pero si se acerca con sus compañeras y yo lo veo reflejado en sus calificaciones.

128 Claro.

129 Entonces tengo que identificar qué es lo que está pasando, entonces la cuestión personal muchas veces no llega por voz directa del estudiante tutorado sino que llega por el resultado, sus calificaciones, entonces es como uno entra, se prendió el foco rojo sabes que se ve mal ¿no? Está en el servicio médico otra vez, entonces es el resultado de eso.

130 Ok, hace un momento hablabas de una plataforma que les ha servido para tener indicadores de valoración de la tutoría ¿no? Cada cuatrimestre y mencionabas que son como los espacios más blancos que hay en la plataforma.

131 Sí.

132 ¿Qué tan productiva es el uso de esta plataforma y en general el uso de las tecnologías en el contexto educativo de la universidad?

133 La plataforma como tal es un requisito para el alumno que conteste esa encuesta de tutorías para poder preinscribirse, o sea uno entra y no pone nada, como tecnología

es una herramienta importante, te estás dando cuenta que está vivo al menos ¿no? , que puso nada.

134 Ok.

135 Y ya no tengo comentarios y ya cero.

136 No se ve nada, pero como tal creo hacen falta más instrumentos y más elementos para vincular al alumno en esa parte.

137 ¿Cómoqué? ¿Cómo que maestro?

138 El elemento como tal es, o sea no hemos encontrado lo que les cautiva, vuelvo a repetirte como no identificamos a los grupos nada más trabajamos de una manera muy genérica, o sea una de las consideraciones que yo considero radicalmente importantes es la de identificar qué tipo de grupo tenemos.

139 Sí.

140 Muchas de mis compañeras por ejemplo no tienen la capacidad de evaluar esa parte y el grupo se los come.

141 Ok.

142 Cuando el grupo te come como tutor estas a merced del grupo, entonces tú ya perdiste pero no tiene que ver con ósea para ti tu trabajo está bien porque puedes ir cada 8 días a tu hora de tus tutorías y.

143 Y hacer nada.

144 Pasar lista y hacer nada, ¿Qué es lo que pasa? Realmente muchas veces es lo que pasa, no hay un seguimiento en esa parte.

145 Bueno en teoría porque hay un formato, hay un reporte.

146 Sí.

147 En realidad si hay un seguimiento pero la realidad no.

148 En realidad no en muchos casos, vuelvo a repetir no es algo que, al momento en que digo elementos yo estoy convencido de que todos somos fascinables , no hemos encontrado el chocolate para eso, o sea al momento que nosotros los fascinemos ellos nos van a buscar, van a formarse con nosotros oye quiero tutorías, dame tutoría, necesito esa parte ¿Cómo hacer que me necesite?

149 Ok, entonces estamos hablando en términos de identificar como generar la necesidad del uso de la tutoría.

150 Si, o sea es algo real, tiene que ver con estrategias, algo que nos pasa muchas veces es que ignoramos nuestras fortalezas, como compañeros nos ignoramos a veces, si nos saludamos si nos vemos como profesionistas, pero ignoramos lo que podemos llegar a hacer juntos.

151 Claro.

152 Y se refleja en los alumnos.

153 Hace un momento mencionaste algo muy importante, que no hay una supervisión real del trabajo de tutoría, finalmente hay un responsable de la parte de tutorías y asesorías académicas ¿no? Pero esta persona no puede bajar a cada uno de los grupos o a cada sesión presencial de tutoría, estamos hablando de problemas de tiempo, de espacio. Sin embargo si este responsable de tutorías y asesorías de manera general de todas las carreras hay un vocal de tutores que le reporta esta persona ¿no?

154 Así es.

155 Este vocal de tutores es de cada carrera ¿No pudiera ser parte de este trabajo? O sea más allá del reporte, porque si tu como tutor le das un reporte a este vocal.

156 Sí.

157 Pero no habría forma o no han considerado o no se ha trabajado, tu como vocal en algún momento ¿Qué este vocal de tutores diera seguimiento más aterrizado a los tutores?

158 Una de las partes más importantes es la carga administrativa, todo esto conlleva realmente con un trabajo académico, me refiero académico de investigación.

159 Sí.

160 O sea me proporcionaste unos archivos de tutorías en (---) me parece importantísimo, no conocía esa metodología y hay muchas más que no conozco, como tal el área humanística que tiene que ver con el acompañamiento o seguimiento de todas las ellas, es fundamental para un modo competente.

161 Claro.

162 ¿Quépasa cuando pones a alguien en un área que no es competente? No hay resultados.

163 Claro.

164 Y me refiero a eso como una parte de equipo, o sea si puedo tener muchas dudas, pero mi duda es sobre ¿Oye porque el cielo es azul? Entonces ya no podríamos como ese grupo ya de especialización orientar esta parte, tiene que ver con el vocal de tutores y tiene que estar capacitado, tiene que tener la vocación, tiene que tener más tiempo ¿de dónde lo va a sacar? No sé.

165 El tiempo aquí es algo crítico, la universidad es una gran universidad porque la gente trabaja muy fuerte, pero si tiene muchísimas actividades.

166 Claro.

167 Y a veces saturamos de más, entonces no hay nada más firme de esos dichos que “El que mucho abarca poco aprieta” no podemos cargar con 30 sacos a una mula y 3 mulas no llevan nada, si es bien importante evaluar esa parte.

168 La carga administrativa, la carga docente, o sea tenemos muchas cargas y los tiempos te lo juro a muchos les apasiona todo esto pero los tiempos no se los permiten.

169 Claro.

170 No se los permite.

171 Y hablando en este tenor del tiempo, tú ¿qué tan factible consideras utilizar las tecnologías de la información y comunicación como una herramienta de trabajo para la mejor atender este problema del tiempo?

172 Hablamos hace un momento que hay tutores que no tienen un programa de acción en tutoría, que llega pasa lista y hacen nada, hay aquellos que están sumamente interesados en la tutoría pero no hay forma por cuestiones de tiempo, de empaparse más en el tenor, bueno y si utilizamos las tecnologías esa plataforma educativa y entonces proporcionáramos herramientas, recursos para que el tutor ya no tenga que diseñar un plan de acción, ya no tenga que investigar sino que pueda directamente en esta plataforma acercarse y obtener esos recursos ¿Crees que sea viable? ¿Crees que sea funcional?

173 Los tiempos la verdad que si son muy ajustados, sería como que jerarquizar mis tiempos de manera diferente, yo estoy convencido que también utilizamos el tiempo de una manera subjetiva (----).

174 Lo primero si estoy convencido de que es una gran idea, porque puedo utilizar tiempos que utilizaba en otras cosas para estar bajando esa información por medio de las tecnologías y evacuar ¿no? Que me sirva como un apoyo, tiene que ver con esa parte que yo lo considere valioso o sea si yo como tutor no tengo ese perfil primero de que lo tengo como valioso no.

175 ¿Noqué?

176 El analfabetismo tecnológico creo que también es una limitante.

177 Sí.

178 No es mentira, tenemos muchos docentes que puede ser la persona más grande de la universidad y maneja impresionantemente las tecnologías y ponemos también a otro joven que no le interesan, les motivo a mis chicos “oye sígueme en el twitter” no tengo twitter, no tengo Facebook.

179 ¿Tus estudiantes?

180 De mis estudiantes.

181 Vaya.

182 Hay algunos, compañeros también 90% de mis compañeros (----) algo institucional, o sea tienen que ver con algo diferente, si estoy convencido ¿Funciona? Si y como todo tiene que ver como las uso no, si como una herramienta y yo te puedo decir que si y por la parte del trabajo yo me excluyo muchísimo más, tengo más a interacción con los medios informáticos pero si coincido que muchos están todavía divorciados.

183 Una última pregunta y fue un tema que me tocaste hace un momento pero ya no seguí sobre esa línea, capacitación ¿tomaste capacitación al inicio como tutor? ¿Posteriormente has tomado más cursos de capacitación en relación a la tutoría?

184 Si, la escuela tiene algunos procedimientos, ¿en qué parte? Con respecto al modelo educativo y eso yo he tenido la fortuna de contar con unos facilitadores bastante capacitados en ese punto o al menos al momento que me han impartido esos cursos yo he tenido la sensibilidad por esa parte y han despertado en mi esa otra parte hay que tener una vocación diferente, se cuál es el objetivo de eso entonces lo defiendo mucho.

185 Han llegado capacitadores con otros compañeros y salen así parados de manos como changos, no les interesa, no es que fue pérdida de tiempo o sea no les llama la

atención, es igual que en una clase con un alumno puede estar fascinado con la metodología y yo soy el profesor y vente ¿no?

186 Claro.

187 Entonces pasa con eso, si hay, si existe pero es la parte de enfrente, no la que hace ese reflejo.

188 La que atiende.

189 Si la que atiende, sabes que me gusto, me interesa más, si investigo, leo.

190 Hace poco el cuatrimestre pasado estuvieron unas que tienen que ver con emociones.

191 Ok.

192 Con esto de las. .

193 Inteligencia emocional.

194 Inteligencia emocional, o sea como es que nosotros si no usamos la inteligencia emocionalmente, autoestima, o sea si tú tienes una actitud pediorativa hacia ti, como a los demás les vas a poder sacar a flote.

195 Lo que hablaste hace un momento, de un docente alcohólico apoyando a estudiantes con. .

196 O sea ¿Cómo le haces? ¿Cómo le dices “No, no tomes”? o como mira, pero estas en una fiesta agarrando un tarro con la izquierda o haciendo el dragón con el tequila no sé, si es algo interesante que tiene que ver con eso que encontraste y que haces y sigue.

197 Ok.

198 Si la tutoría es desde mi perspectiva algo sencilla, muy sensible porque tiene que ver con el tutor y el tutorado y esa relación es muy importante aquí en la escuela ahorita, sabemos que es algo muy importante y la minimizamos.

199 Ese es el detalle ¿no? ¿Por qué se minimiza la tutoría? ¿Qué es lo que está haciendo la institución o que está dejando de hacer la institución o el responsable para que se vea de esa forma la tutoría?

200 Fíjate que he participado en muchos de estos contextos y estoy convencido de que tiene un alcance bien interesante, o sea lo tiene y la institución cuenta con las herramientas, pero pasando un día se nos olvidan los objetivos.

-
- 201** Ok.
- 202** O sea necesitamos establecer perfectamente cuál es el objetivo de cada actividad que desarrollamos y tener instrumentos de medición, es algo que minimizamos te lo juro como docentes, como todo esto.
- 203** Yo no tengo un seguimiento lo omito, oye ¿para qué estoy haciendo tutorías? ¿Cuál es el objetivo de la tutoría? Como no lo sé o no lo recuerdo lo omito.
- 204** Como no hay un manual, como no hay oficios, como no hay. .
- 205** No creo que sea esa parte fíjate.
- 206** Ok.
- 207** Creo que es la parte de sensibilización.
- 208** Ok.
- 209** ¿Porqué no debes de tirar basura? O sea si está bien, ayudas a cuidar, pero porque realmente tu como persona no debes de tirar basura, se nos olvida esa parte y yo puedo decir sabes que...
- 210** Pero no, tengo muchos chicos yo soy del área de (biotecnología) han estado mucho tiempo en biotecnología y llego al salón y está tirado el salón, basura de este lado “oye chicos pongan” Ya estaba así el salón Novoa, únicamente ok pero tú eres de biotecnología, tu sensibilidad te debe decir que si esta esto aquí tirado pues al menos lo debes de recoger, yo podría pensar que ustedes tienen ese perfil pero me doy cuenta que no.
- 211** Entonces tal vez lo que están haciendo es cubrir algo ¿No? Lo mismo pasa con los chicos.
- 212** Ok.
- 213** O sea no sé qué es esta parte, o sea lo minimizo, si tiene que ver con comportamiento social, con responsabilidades, si la descripción tiene muchos problemas te lo juro, pero los mandan a cursos y ¿Para qué me mandaste? Piensan que cuando los mandan a curso están castigados, me mandan a curso porque me porte mal, porque no vine, porque fui.
- 214** En vez de verle la parte de capacitación.
- 215** Exactamente.
- 216** De formación.

217 Exactamente.

218 Ok.

219 Y es real, o sea te lo juro se sienten agredidos cuando llegan a un curso de ese tipo ¿Tutores para qué? Ando todo lo que tienen (Snake) , pues tiene investigaciones pues (Yo para que quiero saber esto---) , ¿tú crees que lo necesito? O sea es la pregunta y tiene que ver con esa capturación, como desconocen el objetivo, o sea no lo valoran.

220 Bien.

221 Y puedo estar al frente del mejor capacitador, pero lo minimizo ¿Por qué? Porque no le entiendo.

222 Claro, Master te agradezco bastantísimo tu tiempo y todo este intercambio de información, que en verdad es muy rica y útil para la investigación.

223 Claro.

224 Voy a detener la grabación, salvo que quieras agregar algo más que consideres importante y que yo no allá tocado.

225 Solamente la parte de sensibilización, todos somos sensibles a las cuestiones sociales, a que bueno no sé si se oiga duro o no, a que se quemen algunos unos niños en una guardería, a que atropellen a un anciano, a que alguien se estacione en el lugar de nuestro valet, socialmente como sociedad nos espantamos por esas cosas, hay prende un foco rojo por algo en esa parte, mucha gente en el estacionamiento te juro o sea voltean a ver en qué momento alguien se estaciona allí y si se baja en silla de ruedas o en muletas ¿no?

226 Claro.

227 O solamente lo hace por hacer eso, la tutoría es desde mi perspectiva una herramienta que sabiéndolo usar es como un buen instrumento de precisión.

228 Ok.

229 Se pueden ajustar muchas cosas porque a fin y al cabo todos somos emociones y la emoción como tal si se puede ajustar.

230 Bien.

231 Se puede ajustar y lo que buscamos aquí es que el alumno sea feliz con lo que está estudiando y que sea feliz trabajando.

232 Claro.

233 Eso creo que es la parte que falta.

234 Muy bien.

235 Muchísimas gracias maestro, eres un ángel.

2.3 Transcripción de entrevista: ET2UPP

ET2UPP

-
- 1 Nombre del entrevistado**
-
- 2** Bueno, muy buenas tardes.
-
- 3** Buenas tardes.
-
- 4** De inicio voy a preguntarte si, ¿Puedo grabar nuestra charla del día de hoy?
-
- 5** Claro que sí.
-
- 6** ¿Sí? Muchas gracias, me puedes decir tu nombre completo por favor.
-
- 7** -----
-
- 8** Muchas gracias, me podrías decir ¿Cuál es tu cargo administrativo académico dentro de la universidad?
-
- 9** Soy técnico titular, estoy encargada del laboratorio de microbiología y del laboratorio de fermentaciones industriales.
-
- 10** Ok, ¿Cuál es tu relación con el tema de tutorías?
-
- 11** Soy tutora, antes nada más teníamos las tutorías por chicos que eran, cuando yo entre eran de todas las carreras, entonces, podía tener de (metro tecnología), de terapia, entonces la verdad si era muy complejo porque no los podías orientar de la mejor manera.
-
- 12** Va avanzando la tutoría y se va viendo esa parte que causaba conflicto entre tutor y tutorados y ya se asigna solamente, después solo de la carrera pero el grupo se fragmentaba entre varios tutores.
-
- 13** Ok.
-
- 14** No sé si eran treinta chicos, voy a poner de ejemplo: te tocan tres a ti, tres a ti y así, dependiendo también de la capacidad de tutorados que tuvieras activos.
-
- 15** Entonces así eran los primeros cuatrimestres, cuando cambia el plan a homologado.
-
- 16** Ok.
-
- 17** Y ya posteriormente se empezaron a repartir grupos completos.
-
- 18** Ya no eran estudiantes, ahora eran grupos.
-
- 19** Ahora era el grupo completo.
-

-
- 20** Ok.
-
- 21** Si se ha modificado.
-
- 22** ¿Qué tiempo llevas siendo tutora? Como para tener un referente.
-
- 23** Cinco años.
-
- 24** O sea en cinco años ha cambiado ya tanto el programa de tutorías.
-
- 25** Si, si ha cambiado mucho.
-
- 26** Que finalmente entiendo que va en un contexto de mejora ¿no?
-
- 27** Si, la mejora.
-
- 28** Entonces vas viendo que te funciona, que no te funciona, entonces vas como perfeccionando esa atención hacia los alumnos que es lo importante.
-
- 29** Claro, y ¿Qué sabes ahorita del programa interno de tutorías?
-
- 30** ¿Enbase a qué?
-
- 31** ¿Lo conoces? ¿Te han capacitado en términos del programa?
-
- 32** Sí, yo he leído el procedimiento y yo antes era vocal de tutorías, entonces si habíamos leído lo del procedimiento, es algo complejo que no todos lo entendemos, por qué me toco como parte de ser vocal, el que tu vayas con un compañero si hay una molestia, el que yo te evalúe como haces esa actividad tutorial.
-
- 33** Entonces a lo mejor yo puedo estar consiente porque tengo asignada esa tarea, entonces yo digo “Hay pues tengo que hacer esto, esto y esto” pero al momento de compartirlo con los demás compañeros de tienes que hacer esto y esto, por esto y esto, la mayoría no les gusta porque es mucha parte administrativa.
-
- 34** ¿Sabes si han hecho algo como para reducir la parte burocrática de forma (--)?
-
- 35** Hasta donde yo me quede íbamos, porque yo estaba dentro de ese comité a sistematizar.
-
- 36** ¿Y qué paso?
-
- 37** Hasta ahí se quedó, hubo cambios administrativos.
-
- 38** Rayos.
-
- 39** Y se cortó todo ese tiempo invertido que ya se traía, entonces por esos cambios administrativos se paró y ya no supimos más.
-

-
- 40** Quiero entender que un cambio administrativo implica cambiar gente en hacerse responsable, por ejemplo del programa de tutorías.
-
- 41** Si, exactamente.
-
- 42** Y, ¿no hay como una retroalimentación de los de antes y los de ahora? Como para, mira estábamos haciendo esto.
-
- 43** Se supone que el sistema, el control de calidad te pide que tengas minutias, entonces supuestamente tu sea quien sea con esas minutias debes de continuar el trabajo que ya se hizo y sea quien sea.
-
- 44** Entonces cuando hay cambio de vocal y que se elige a la vocal de nuestro sistema educativo, le digo, sabes que creo te va a tocar lo de la sistematización, me dijo ha órale, pero hasta el momento no, o sea como que calidad te exige que hagas un procedimiento, pero la parte involucrada no lo sigue.
-
- 45** No le da seguimiento, rayos. Creo es algo que deberían. . .
-
- 46** Hay falta de comunicación e intereses diferentes.
-
- 47** Porque además invirtieron tiempo, trabajo, recursos, en generar eso.
-
- 48** O sea ya estábamos armando todo.
-
- 49** Sí.
-
- 50** Como que estaba el profesor que sabía cómo la parte de informática y los demás que íbamos ir como enriqueciendo esa parte y ya.
-
- 51** Pues porque de todos los vocales no todos trabajaban.
-
- 52** Claro.
-
- 53** O trabajábamos, entonces si se complicaba mucho a veces.
-
- 54** Aterrizar ideas.
-
- 55** Aterrizar ideas, si porque eran vueltas y vueltas, se complica ese proceso.
-
- 56** Yo de hecho hice un video que ya ni siquiera se compartió, para seguir el procedimiento de tutorías.
-
- 57** Ha, y ¿Por qué no intentas rescatarlo? Podría ser opción ¿no? Tratar como de rastrearlo y pasarlo al área ahora que está a cabo.
-

-
- 58** Se quedó así, de hecho hicimos revisiones, porque lo presentábamos y fue algo muy curioso, porque de todos los vocales y todos los coordinadores nos dividimos tres procedimientos importantes: lo de tutoría, asesorías y lo procesos de docente.
-
- 59** Entonces íbamos a hacer los tutoriales para que los profesores o nuestros compañeros no tuvieran que leer todo el procedimiento.
-
- 60** O sea de pícale aquí, haz esto y si sucede esto haz esto, esto y esto.
-
- 61** Sí.
-
- 62** Entonces haz de cuenta que de mi área que era lo de tutorías, éramos como 10 y lo termine haciendo yo sola.
-
- 63** No, bueno.
-
- 64** Me ayudo Novoa pero nada más.
-
- 65** Por amor propio, ¿Por qué si no?
-
- 66** Sí, pero yo lo hice, porque y así fue de un grupo grande solo entre 2 o 3 personas terminaron haciendo el trabajo y hacíamos revisiones y hasta ahí se quedó.
-
- 67** Entonces con estos cambios administrativos tampoco se llegó a difundir.
-
- 68** Se quedó como todo estancado.
-
- 69** Sí, es triste.
-
- 70** Claro, si retomamos eso es trabajo, es tiempo, estar ahí.
-
- 71** O sea y es triste que los demás no le tomen la importancia que es, ese es el detalle.
-
- 72** ¿La importancia a qué? ¿A la tutoría o al trabajo?
-
- 73** A ambas, porque si van de la mano; O sea tu puedes dar una tutoría y motivar a tus chicos, pero ¿Cuál es tu evidencia de que lo hiciste bien? Pues el registro ¿no? Y puede ser un muy buen tutor, pero pues tu evidencia no lo refleja así o al revés, puedes obligar a los chicos a que te firmen la hojita y no dar tutorías.
-
- 74** Y no ser un buen tutor.
-
- 75** Y no ser un buen tutor o no ser tutor también.
-
- 76** ¿Cómo definirías tú la tutoría aquí en la institución? ¿Cómo define a la tutoría aquí en la institución?
-
- 77** De los cursos que nos han dado y como que la parte medular es un acompañamiento académico, que si tienes algún problema administrativo: pues dirígete a esta área o
-

vamos a hacer este oficio, lo vamos a solucionar así, o la parte académica: tenemos un problema con un profesor o buscamos asesoría, así esa parte.

- 78 Pero muchas veces la misma institución te hace que te conviertas como en una parte paternalista y si así como que no, si está llorando y se torció el pie es tu culpa y me sucedió, me sucedió así; Va a ser un año en septiembre y tuve grupo nuevo y justamente el mismo día yo no me enteró, uno de mis tutorados se torció un pie jugando acá atrás futbol y otra de mis niñas que tenía problemas cardiacos le da una arritmia impresionante y se la llevan al hospital y una de las autoridades “la tutora tiene la culpa” bueno tuve que hacer un oficio y una explicación así super detallada de que pues yo no estoy atrás de ellos , entonces a veces se convierte en eso.
- 79 O sea tú si, a lo mejor no todos estamos conscientes de que es esa parte solo administrativa y académica y te puedo apoyar algunas partes personales, pero hasta donde este a tu alcance.
- 80 Claro, entonces entiendo que no hay como mucha claridad en términos de alcances limitantes entre alumno y tutoría.
- 81 No, como que no es homogéneo, a lo mejor tus docentes o tus tutores base pueden decir si, solo estoy para hacerte un oficio, para decirte que vayas a psicología, becas, a esta parte, pero a la vez algunas autoridades o en algunas situaciones, se transgiversa pues ese concepto y decir “no pues tu eres el tutor, tu eres el responsable”.
- 82 Entiendo que no está claro en los niveles de aplicación, por ejemplo: los directivos tienen una idea de que es tutoría, los coordinadores tienen otra idea de que es tutoría, los tutores tienen otra idea de que es tutoría, no está homogenizado.
- 83 No está homogenizado hasta donde puedes tu intervenir como tutor.
- 84 Entonces estamos hablando de términos quizás no sé, de capacitación pero no solo al tutor, sino también a los coordinadores y directivos.
- 85 Y a las demás áreas porque si falta comunicación, yo le voy a decir vez al área de becas y a lo mejor becas me dice: ¿Por qué te manda tu tutor si ya no hay convocatorias? Pero no hay ningún aviso que me diga becas que no hay convocatorias o becas: ¿Por qué no mandan a sus tutorados si están la beca de tal? Y tú dices y ¿Cómo me voy a enterar?
-

-
- 86** Claro.
-
- 87** Entonces si hace falta mucha comunicación entre áreas.
-
- 88** Ok.
-
- 89** Porque a la mejor la mando a secretario académico a división de estudios.
-
- 90** Sí.
-
- 91** Entonces yo como becas digo, hay pues yo la mande y ¿si a alguien se le olvido?, pues no llegan los chicos. También comunicación y falta de compromiso.
-
- 92** Ok, perfecto. ¿Cuál es el objetivo que persigue la tutoría en esta institución?
-
- 93** Como una estabilidad para los alumnos.
-
- 94** Ok.
-
- 95** El que no se sientan como abandonados, vamos a llamarlo así, que si lo hemos visto.
-
- 96** Y ¿ha funcionado?
-
- 97** En algunas ocasiones, depende mucho del tutor.
-
- 98** ¿Dequé?
-
- 99** De sus habilidades y compromiso, porque hay casos que no quieren al tutor y otro tutor ajeno a ya sea al programa o al mismo grupo, o sea a lo mejor un tutor en lugar de tener 40 o 30 niños tiene 80, porque ya los otros le empiezan a preguntar o porque ya saben los demás: No ve con fulanito él te va a ayudar. Entonces luego llegan y llegan chicos.
-
- 100** O sea, terminan adoptando tutorados.
-
- 101** Si y me ha pasado, la verdad.
-
- 102** Ok.
-
- 103** De manera personal si me ha pasado.
-
- 104** Pero eso está perfecto porque habla de la función que estas desempeñando en tutorías y que los chicos te están buscando y te están recomendando.
-
- 105** Si, entonces si depende mucho del compromiso del tutor, porque hasta lo veíamos en las juntas de vocales “Es que yo no soy psicólogo” o sea yo no sé cómo darle un consejo a un chico.
-
- 106** Es que no es tu responsabilidad darle consejo, inclusive.
-

-
- 107** O sea y como nos han dicho en cursos, o sea tu dale opciones y él va a elegir. O sea tú no le vas a decir, si ve y avíéntate del puente porque yo ya lo hice.
-
- 108** No, tu dale opciones y ya es su decisión, no puedes estar ahí al tanto de lo que ellos hagan o no hagan.
-
- 109** Si es muy complicada.
-
- 110** Y es muy interesante además, yo creo que es un tema que podría llevarnos un rato.
-
- 111** No, no horrible, horrible.
-
- 112** Es feo porque a lo mejor tu estas comprometido y los demás no y te da coraje como son los otros o al revés, porque nos ensimismamos y decimos “no pues yo estoy haciendo bien mi trabajo” y como no nos gusta la crítica constructiva porque a fin de cuentas es eso, si dices ¿Por qué tú me vas a decir que tengo que hacer, como lo tengo que hacer y en que estoy mal?
-
- 113** Claro.
-
- 114** No y sucede con profesores de mayor edad, que dicen: No ¿tu porque me vas a mandar? Yo estoy haciendo bien mi trabajo.
-
- 115** Y no solo en términos de tutoría me imagino que también de docencia.
-
- 116** Aparte docente también es complicado.
-
- 117** Ok, me comentabas que has participado en el diseño, seguimiento y en la evaluación de la tutoría.
-
- 118** Si en la evaluación, llevamos los formatos que están en el sistema en gestión.
-
- 119** Y ¿Qué opinas del proceso?, bueno me comentabas que algunos trabajan y otros no, ¿Si te ofrecieran otra vez participar?
-
- 120** Si, si me gustaría.
-
- 121** Si lo harías.
-
- 122** Si me gusta.
-
- 123** Me aviento dices.
-
- 124** Soy masoquista, dure dos años o tres.
-
- 125** ¿Devocal?
-
- 126** Sí.
-
- 127** Ok, ¿Cómo es un día de tutoría o una sesión de tutoría con Ana?

128 Una sesión de tutoría.

129 Presencial.

130 ¿Grupal?

131 Sí.

132 Bueno yo llego, los saludos “Buenas tardes chicos, ¿Cómo están?” y de repente los veo haciendo tarea, recordando y ya a ver a ver ¿qué están haciendo? “No, es que tenemos mucha tarea” y ¿Por qué no se organizan su tiempo? Entonces, de las primeras sesiones que yo hago les digo “Vamos a hacer una actividad nos centramos en esa actividad, se distraen un poquito y terminamos su tarea”, si y ya como que cambian el chip y ya hacemos otra cosa.

133 Ok, pero ya aplicaste tu una estrategia para recuperar la atención.

134 Si, media hora les digo de esa actividad y ya hemos tenido diferentes actividades.

135 El grupo tutorado que me toco es un poco, pues con diferentes personalidades y muy fuertes.

136 Chocan.

137 Chocan, entonces si he tenido que hacer como que actividades como de integración grupal, de que se digan las cosas indirectamente, o sea cositas así que si cuestan trabajo porque son muchos humores y muchas personalidades.

138 Muchas subjetividades ¿no?

139 Sí, si es complicado.

140 ¿Cuál consideras que es como la actitud general de todos los tutores en relación a la tutoría? ¿Cómo ven los tutores a la tutoría?

141 Como que no sirve.

142 No sirve, ¿Y los estudiantes?

143 Los estudiantes lo ven como, como que la uso cuando me conviene.

144 Ok.

145 Y todos los que tenemos la tutoría grupal pues tenemos una hora a la semana y a veces los chicos dicen “No vamos, es tutoría, al fin ni cuenta”

146 Ok, y ¿Por qué para el tutor la tutoría no sirve?

-
- 147** Porque le importa más la parte docente o de investigación, o sea ellos prefieren invertir esa hora en revisar un proyecto, en preparar exámenes o no se alguna otra actividad.
-
- 148** Que también es docente.
-
- 149** Que también es docente.
-
- 150** Ok, si esa actitud tiene el docente tutor con la tutoría ¿cuál es la actitud entonces que tiene el tutor con su grupo tutorado?
-
- 151** A veces es como de, algunos lo usan como de confesonario.
-
- 152** ¿Enserio?
-
- 153** Te digo porque los chicos te cuentan.
-
- 154** Sí.
-
- 155** O sea los chicos te cuentan, así de y ¿Qué hacen en su tutoría? Y ya, huy no, nos cuenta su vida o hasta en clase ¿no?
-
- 156** Sí.
-
- 157** Y tú dices “Dios mío” y ¿no hacen actividades? No, o ¿no resuelven problemas? Porque no se a una maestra no se hay fíjate que tu grupo así y así y a ver chicos porque esta esto y esto, vamos a implementar esta estrategia, vamos a esto ¿no?
-
- 158** Que bien, que bien.
-
- 159** Si ustedes se van a asesorías pues es mejor o algo que aprendí de un curso es van a hacer un horario pero desde que se levantan hasta que se acuestan y traten de seguirlo.
-
- 160** Y de lunes a domingo.
-
- 161** Claro, porque si no divagamos en hacer cosas que nos quitan mucho tiempo, entonces así como que ahí van poco a poco, pero hay profesores que dicen “Pues es tutoría como ¿Qué hago? O sea no soy psicólogo” pero, los mandan a cursos y “Hay no ya me mandaron a curso y tengo que hacer esto” o sea se molestan, sabiendo que si están en una institución educativa pues tienes diversas actividades, diferencia a que estuvieras en un centro de investigación que solo se dedica a eso.
-
- 162** Claro.
-

163 Más complicado.

164 Ana ¿Cuáles consideras tu que son los beneficios de la tutoría? ¿Qué beneficios está generando la tutoría? Si es que los hay.

165 No siempre funcionan, pero en los que llega como a.

166 Permear.

167 Si, permear es como el saber qué puedo hacer las cosas o compartir algo que yo tengo duda ya sea académica o personal con alguien más.

168 Ok.

169 Diferente de mi familia, porque los chicos no platican o nadie platica igual ¿no?

170 Sí.

171 O sea no le vas a contar lo mismo a tu mamá que a una amiga o que a un maestro, entonces esa tutoría si puede ser un acompañamiento académico porque tú la puedes orientar a “Oye mira vez con este (--)” pero también la parte personal es importante.

172 Cuál consideras tu o bueno realmente hay miles de beneficios ¿Cuáles serían las desventajas de la tutoría? Si es que las hay.

173 Las desventajas de la tutoría, que no está bien definida ni para la parte administrativa ni para los alumnos.

174 Ok.

175 Sí, porque los alumnos también llegan a confundirse, o sea si tengo un tutor es el que va a resolverme todos mis problemas y no me interesa y si repreobo hay es que el tutor no me dijo.

176 Claro.

177 Si no me inscribo, es que el tutor no me dijo, entonces también tienen que estar conscientes los alumnos o se les debería de decir cuál es la parte de tutorías, porque a lo mejor como tutores no tenemos esa como habilidad para trasmitir que es la tutoría.

178 Ok, gracias.

179 Limitantes del programa de tutorías que observas, al programa de tutorías le hace falta esto, porque se está quedando corta en estos términos ¿Hay limitantes?

180 ¿Hay limitantes? , yo creo que los limitantes ¿cómo te lo explico? no tanto es el uso de herramientas o que yo no tenga un cañón en clase, puedo hacer cualquier actividad, la falta de comunicación esa la limitante más grande.

181 ¿En las diferentes áreas?

182 En todo, en todo.

183 Perfecto.

184 En esas interacciones importantes que tiene la tutoría y si no hay comunicación.

185 Menos.

186 Sí.

187 ¿Cómo hace Ana para identificar necesidades de atención con su grupo tutorado?

188 Cuesta trabajo al inicio porque si dices, cómo voy a conocer a cada uno de ellos.

189 Es un reto.

190 Es un reto y si es muy grande, entonces yo hago las dinámicas así de ¿Qué esperas de tu carrera? O la que otra les puse fue de ¿Qué te hace falta económico, físicamente y emocionalmente para que tu funciones bien académicamente?

191 Ok.

192 Entonces hay te vas dando cuenta de que hay te ponen: pues necesito que mi papá me dé más dinero, no pues yo necesito una computadora, no pues yo necesito que mi mamá me escuche o que mi papá ya no me regañe. Entonces dices, si es importante, tratas como de empezar a platicar con ellos, no todos se dejan, no todos se abren de la misma manera, pero si vas identificando poco a poco.

193 Y ¿Luego qué haces? O sea si, imagina que ya identificaste, se me ocurre un caso no sé si ya te allá pasado, lo estoy inventando:

194 Que una de tus estudiantes la golpea el novio, ¿Qué haces con esa información?

195 Pues si la mando a llamar y si, si he tenido un caso más o menos, si cacitos así que dices, no o sea si esta la parte de psicología pero no a muchos les gusta ir, entonces de decir pues valórate y hay niños y niñas, o sea que te cuentan muchas cosas, entonces si tratas de orientarlos, decir te está pasando esto porque no hacemos esto ¿Qué te parece?

-
- 196** Ya si te dice, no pues no se meta en mi vida, ya hasta ahí, pero y si dice si vamos a buscar y si ha habido chicos que se acercan o hay veces que ni siquiera te lo escriben y llegan.
-
- 197** Vaya.
-
- 198** Maestra estoy yendo con el psiquiatra y tú dices y ¿Ahora qué digo? No ¿Por qué estas yendo? No porque mi familia que así, nos vamos con el psicólogo, no que sí y ya siendo así cosas así.
-
- 199** Y ¿De qué depende que se acerquen contigo tu grupo? O sea ¿Cómo es ese acercamiento?
-
- 200** Como de la confianza que tú le des, o sea no es una imposición, o sea si quieren hacer la actividad pues está bien, les digo sean honestos porque es para ustedes, entonces como que vas atrayéndolos así de no pasa nada y el de si me equivoco ni modo aprendo, yo siempre aplico eso de “Aquí están para equivocarse”.
-
- 201** Es un proceso constructivo.
-
- 202** Entonces si cuesta trabajo ¿no? Las primeras tutorías de como ¿los empiezo a conocer?
-
- 203** Ciento, hay muchas gracias Anita.
-
- 204** No, de nada.
-
- 205** Dos preguntas más, que tienen que ver con el uso de las tecnologías ¿Cómo consideras la inclusión de las TICS con el contexto general de la educación?
-
- 206** Para mí son muy buenas, porque yo estudio una maestría en tecnología educativa.
-
- 207** Ha, muy bien.
-
- 208** Entonces a mí siempre me ha llamado mucho la atención esta parte, entonces al estudiar la maestría, o sea aprendí muchas cosas de muchas herramientas, por ejemplo, lo de hacer los tutoriales.
-
- 209** El problema aquí es que los chicos como que no analizan lo que tú les presentas.
-
- 210** Ok, no hay un proceso reflexivo.
-
- 211** Entonces, tu les puedes dar la presentación más padre y el quiz más completo, o sea si esta padre porque lo traen en su dispositivo, pero la manera que he visto que toman mi actividad docente, es que ¿para que la analizo? ¿Para que lo sintetizo y lo veo? Si siempre va a estar hay.
-

-
- 212** Ok, no tengo que hacer como interiorizarlo porque en cualquier momento puedo voltear al celular y hay va a estar.
-
- 213** Si y otra vez o le pongo en el buscador cualquiera y allí va a estar la información.
-
- 214** Fíjate que es una teoría bastante interesante ¿no? ¿Qué tanto las tecnologías están dejando de promover la reflexión?
-
- 215** O sea es muy bueno porque ahora diles, busquen en el libro tal y te dicen: ¿Qué? O sea como yo voy a ocupar un libro ¿No lo tiene digital?
-
- 216** Sí.
-
- 217** Pásenos su presentación.
-
- 218** Ya no toman notas.
-
- 219** O le tomo fotos, entonces si son muy buenas, te ahorran mucho trabajo.
-
- 220** Tus tratas de hacer el aprendizaje más significativo porque vas sintetizando esa parte y lo haces como un juego, como lo mencionaba ahí, pero a la vez los chicos están como que en otra dimensión de la misma tecnología, ¿Qué es lo que les interesa a ellos? Que sepan dónde están, que es lo que están haciendo al momento, con quien andan, con quien tronaron, que si fueron, que si vinieron, que si esto, que si la foto, eso es lo que les interesa de la tecnología, pero el que las usen al cien por ciento o de la manera correcta como esperamos los docentes no.
-
- 221** En términos educativos.
-
- 222** Sí.
-
- 223** Y ¿De qué depende eso?
-
- 224** Tiene que ver, yo digo con la educación que se ha venido insinuando, pues para que vas a la biblioteca si todo lo tienes en este aparatito mágico, pero en la parte importante del docente decir: pues ten mi presentación, toma esta.
-
- 225** Para algunos docentes es muy fácil, pero el docente que también está comprometido dice “No, aquí vienes a tomar notas” y si a eso le sumas la educación basada en competencias se hace un caos porque los chicos aunque lleven eso desde preescolar los docentes siguen o les seguimos dictando.
-
- 226** Claro.
-
- 227** Entonces se acostumbran.
-

228 Hay un artículo ahorita que mencionas eso, España y justamente refiere que se está incluyendo la tecnología en la educación pero no se está cambiando la metodología de la educación.

229 Y si, es eso.

230 Equipando en tecnología las aulas y tenemos la innovación, tú también a la hora de clase pero también la metodología de impartir catedra y de soltar la batuta al estudiante, sigue siendo la misma del modelo tradicional.

231 Sí.

232 Entonces está repensando en la forma en la que se están incluyendo las tecnologías, no solo es tener la computadora o el celular sino ¿Qué vas a hacer con eso?

233 Y puedes tomar mil y un cursos, pero si tu como docente no estas como consciente de que debes de tener un cambio.

234 Si, generar la necesidad de cambio.

235 Porque tú eres el que está enfrente y si estas acostumbrando a los chicos a seguirles dando las cosas, a que ellos pues no importa que no investiguen y sucede en todos los niveles porque yo veía bachillerato y estoy aquí, entonces si es complicada esa parte.

236 Ahora, ¿qué opinas de incluir las tecnologías en el contexto de tutoría? ¿Funcionaría? ¿No funcionaría?

237 Sería como similar a la parte académica por la manera de pensar ¿no? Y ya mencionamos, entonces sí tendría que ser como muy dirigida pero si cuesta trabajo ¿no? Porque cada grupo y cada estación del año vamos a decir, los chicos se comportan de manera diferente.

238 Entonces si cuesta mucho trabajo como decir: tienes que seguir esta línea y ya, o sea no lo puedes hacer como algo homogéneo, podría ser que se prepara material.

239 Sí.

240 Y ya que cada tutor fuera como eligiendo las actividades de acuerdo a la necesidad del grupo o la interacción que tú tienes con ellos, porque a lo mejor una actividad me puede servir muy bien con el grupo uno ¿no? Y aplico la misma pero la dinámica a lo mejor tiene que ser diferente.

241 Sí.

242 Porque si son comportamientos pues súper diferentes, entonces si se complica.

243 Ana agradezco infinitamente tu tiempo.

244 No, de nada Mariana.

245 Tu aportación, me has hecho como pensar en muchas cosas que tendré que volver a sentarme a revisar y empezar a generar ideas nuevas.

246 No, qué bueno.

247 Te lo agradezco mucho.

248 No a ti.

249 Voy a detener la grabación.

2.4 Transcripción de entrevista: ECUPP

ECUPP

-
- 1 Nombre del entrevistado**
-
- 2** Y pregunto nuevamente maestra ¿es posible grabar nuestra conversación el día de hoy?
-
- 3** Claro, sin ningún problema.
-
- 4** Espero que se escuche, nada más.
-
- 5** Yo también lo espero.
-
- 6** Me puede indicar su nombre completo por favor.
-
- 7** -----
-
- 8** Ok, ¿Cuál es el cargo administrativo que funge en esta universidad?
-
- 9** En este momento soy digamos que la persona encargada del jefe de área de desarrollo académico.
-
- 10** Muy bien, bueno estamos en la universidad politécnica de Pachuca ¿Cuál es la relación que tiene con el programa interno de tutoría?
-
- 11** Bueno, estoy comenzando a adentrarme todavía más en él, porque yo lo conocía de manera general, porque soy tutor y mis tutorados se encuentran en séptimo cuatrimestre o pasaron a octavo cuatrimestre, entonces ahorita es adentrarse en la parte ya de conocerlo y manejarlo, como parte del desarrollo académico pues debo de conocerlo y manejarlo muy bien, pero conozco la parte como docente.
-
- 12** Ok, muy bien ¿Sabe usted cuáles son los orígenes del programa interno de tutoría?
-
- 13** Bueno, como tal este programa lo desarrollo, lo comenzó a desarrollar aquí en la universidad politécnica hasta donde tengo entendido la doctora Mayte, que era previamente la encargada de desarrollo académico.
-
- 14** Sé que todas las universidades politécnicas manejan lo que es el modelo de tutorías y asesorías para apoyar a la parte académica de los alumnos.
-
- 15** Ok, gracias ¿Cuál es la percepción que tiene sobre el programa de tutoría?
-
- 16** El programa de tutoría considero, bueno es creo fundamental.
-

17 Realmente los chicos independientemente de, porque bueno a mí me toco en su momento en mi universidad también se manejaba tutorías, yo estudié en modo autónomo.

18 Ok.

19 Sin embargo, hay la parte de tutorías era más como cierta forma permisible, o sea necesito mi tira de materias, no seas malito firmamela para que si me permitan hacer ciertas actividades, cumplir con ciertas cosas.

20 Aquí es un acompañamiento a final de cuentas, no estás solo en totalidad que se considera en las universidades pues como eres una persona pues entre comillas responsables.

21 Adulta.

22 Si, adulta y responsable pues no hay necesidad, sin embargo este seguimiento ya lo había mencionado hace un momento, es yo creo que muy importante digamos medular.

23 La razón, el docente si bien (----minuto 1:41-----) Es donde tendríamos como mencionaba también en su momento, hay que tener mucha importancia, hay que darles mucha importancia porque como docentes no nos enseñan a ser ni docentes algunas ocasiones ni tampoco tutores, sin embargo hay muchos niños que presentan muchas dificultades, otros que no las presentan pero son susceptibles a presentarlas en esta etapa de la vida independientemente si viven cerca o alejados de sus padres, si viven o no en algún lugar donde ellos nacieron.

24 Hay chicos dicen y (--2:02--) que tú los ves consideras que son chicos que híjole no pasa nada, que está muy bien, pero pasa por ciertas situaciones que ellos requieren de ayuda, pues que se canalice a una área específico o incluso solamente con escucharlos tu como tutor y guiarlos en la parte térmica, en la parte administrativa y en la parte personal.

25 Claro.

26 Entonces pues si es muy importante la parte de la tutoría y pues esta se refuerza con la de las asesorías y estas dos refuerzan a la docencia.

27 Claro.

-
- 28** A final de cuentas lo que termina digamos sería el punto final.
-
- 29** Muy bien, gracias ¿Cómo definen ustedes la tutoría aquí en el plantel?
-
- 30** ¿Tutoría? Como ya habíamos dicho y por eso ocupamos tanto esa palabra es un acompañamiento a lo largo de toda la formación del chico en la universidad para guiarlo, asesorarlo y canalizarlo al área correspondiente dependiendo de la situación por la que este atravesando.
-
- 31** Ok, ¿Cuáles son las áreas con las que cuenta la universidad para darles atención al estudiante?
-
- 32** Ok, bueno cuenta con área de control escolar que a final de cuentas es la que ocupa toda la parte administrativa para ellos y de seguimiento de las asignaturas, con un área de psicopedagogía que esta área de hecho también forma parte o es un anexo de desarrollo académico que lo atiende la psicóloga Itzel, entonces pues a cualquier circunstancia que pueda presentarse que requiera de atención por esa área pues se canaliza.
-
- 33** Ok.
-
- 34** La psicóloga pues siempre está en la mejor de las disposiciones, ella también se encarga de la parte de equidad de género, entonces por ahí también se apoya mucho a los chicos, las áreas que van de la mano con cada una de las asignaturas, de las carreras o más bien programas educativos de los chicos, que serían las combinaciones de las asignaturas o las áreas ¿no? Aquí se les llama direcciones de área, para las áreas de inglés, para las matemáticas, dependiendo de la situación del grado.
-
- 35** Ok, ¿Cuál es el objetivo que persigue su programa de tutorías?
-
- 36** El objetivo es que el alumno pueda a final de cuentas obtener la información, la mejor información adecuada para cumplir con las actividades o llenar aquellas actividades que requiera.
-
- 37** Algunas veces los chicos no saben para dónde dirigirse, entonces como tutor nosotros tenemos la responsabilidad de mencionarles cuales son las escalas que deben ir siguiendo, porque muchas veces los chicos tienen una situación que para ellos es una situación muy complicada y quieren irse directo con (---3:43-----) cuando nosotros como tutores pues somos la primera ahora sí que la primera fuente
-

de información y de aquí en adelante ellos pueden ir escalando, escalando hasta conocer donde tienen que llegar.

- 38** Entonces a final de cuentas el tutor tiene como objetivo informar, orientar, canalizar, para que ellos tengan toda esa información que les va a permitir tenerlo mejor aprovechado.
- 39** Ok, ¿participas? Bueno finalmente es parte de tu función ¿participas en la parte del diseño, el seguimiento o evaluación del programa de tutorías?
- 40** Si, de hecho existe algo que se le llama “Adelante” como tutores específicamente tenemos unos formatos y hay en esos formatos anotamos personalmente la fecha, la información indispensable, tutoría, cuanto tiempo vas a tutoría, número de alumnos que estuvieron en la tutoría, si fue individual o grupal porque se maneja así y de hecho como lo decían también forma parte de nuestras emociones eso significa que nosotros tenemos una hora de tutoría a la semana dentro de nuestro horario de clases.
-
- 41** ¿Paratrabajo de tutoría grupal?
-
- 42** Grupal.
-
- 43** Ok.
-
- 44** Y aparte de esa hora debemos de tener dos más, dos horas disponibles dentro de la semana ¿para qué? Para que esas horas sean exclusivas para tutoría, puede ser grupal o puede ser individual, ¿Por qué? Porque las necesidades de los chicos no son solo un día
-
- 45** Sí, claro.
-
- 46** Entonces se manejan horarios, nosotros debemos de realizar nuestro horario y en ese horario precisamente planteamos lo que serían las dos horas que te menciono y aparte en el sistema como tal nos aparece nuestra hora con aula, con hora y todo para que no allá ningún problema, entonces realmente como parte de nuestras funciones es indispensable cumplir con tres horas de lo que sería tutoría.
-
- 47** Ok.
-
- 48** Bueno como te decía, llenamos un formato y entonces después de llenar ese formato, nosotros pues vamos recopilando información y en el mismo formato pues clasificamos que tipo de tutoría fue, fue por una situación administrativa, fue por una
-

cuestión personal, fue por cuestión académica y se solicita esa información de manera trimestral y de manera cuatrimestral.

49 Ok.

50 Entonces se va solicitando la información, número de alumnos atendidos, tiempo de atención durante ese trimestre o cuatrimestre porque ya es el final y número de alumnos, número de horas y me falta bueno y numero de tutorías.

51 Ok.

52 Entonces sería lo que se solicita ¿Para qué? Para poder determinar en el caso del desarrollo si están cumpliendo o no con los indicadores.

53 Es lo que mencionaba ese rato el maestro ¿no? Indicadores.

54 Exactamente.

55 Ok, tengo una duda, me hablas de un formato ¿Sera que pueda tener acceso a ese formato de entrada?

56 Realmente es un, mira te lo muestro.

57 Sí.

58 Es un formato que es de calidad, entonces realmente solamente vacías la información.

59 Ok, y esos formatos ¿Entregan un reporte pero vacían a otro reporte?

60 Sí.

61 Ok.

62 De hecho mira aquí esta, comprobante de, déjame ver porque manejamos de asesoría.

63 Ok, aquí esta mira, este es el formato de registro de actividades de tutoría y aquí viene toda la información: número de tutoría, día y mes lo que sería aquí semana y el año, inicio y termino en cuanto horas, tiempo acumulado, esta información se va acumulando en base a las horas que estén aquí y aquí pone un representante de grupo o el chico si es de manera individual, su matrícula y nombre, el número de alumnos como te lo decía si es académica, administrativa o personal, pues su firma y alguna observación que fuera a existir.

64 Pero ese formato te lo llevas impreso.

-
- 65** Este formato es impreso, lo imprimimos porque claramente es complicado tenerlo en digital, sin embargo al finalizar lo que sería el cuatrimestre como evidencia lo ideal sería escanearlo y enviarlo al área de desarrollo de esta manera.
-
- 66** También hay una parte de colegio de tutores.
-
- 67** Sí.
-
- 68** Entonces el colegio de tutores se reúne en una determinada fecha establecida por el área de desarrollo y el colegio de tutores está representado por vocal de tutores, cada programa educativo tiene su vocal de tutores, el vocal de tutores lo que haces es precisamente recopilar esta información.
-
- 69** Me voy con mis chicos, les doy la tutoría, esta información la saco yo pero mi vocal de programa educativo del que yo estoy que es terapia física, el me pide la información, entonces yo se la doy a él, él tiene su propio formato de vocal de tutores y el vacía toda la información y la envía a desarrollo.
-
- 70** Ok, ¿Sera que pueda tener acceso a los vocales? o ¿A este colegiado de tutoría?
-
- 71** Claro.
-
- 72** ¿Cuándolo tienen programado ahorita?
-
- 73** Este, ahorita la psicóloga (Tay) se está encargando precisamente de la elaboración del calendario.
-
- 74** Ok, Bueno ya le hablare a (Tay)
-
- 75** Exactamente ella es la que tiene la lista, yo también la tengo sin embargo ella maneja como te decía hace un momento toda la parte de tutoría y asesoría, si maneja el estado de todos los vocales de tutores.
-
- 76** Ok, son vocales de tutores, bueno me dices que hablan de dos horas extras de tutoría ¿no? Aparte de la de grupo y tienen asignada una aula y un horario ¿Cómo definen esta aula y horario? ¿Es el aula del grupo?
-
- 77** A mira lo que pasa es que cada mediado cuatrimestre los directores de programas se dedican precisamente a comenzar a armar todos esos horarios y se corren los horarios para que el mismo sistema lo pueda determinar donde digamos en que horario queda tal asignatura incluyendo tutorías, que día, etc.
-
- 78** Entonces estos ya nos aparecen a nosotros como docentes en el sistema y como que tú eres estudiante también, eso no lo determinamos nosotros, quien lo determina es
-

el director de programa con base digamos con todos los otros directores de programa para que no se crucen las aulas.

79 Claro, entonces el tutor en esas dos horas ya sea tutoría individual o grupal ¿Debe de estar en esa aula de clase? hay se le localiza.

80 Lo que pasa es que dentro de lo que yo te decía, la que es presencial y obligatoria es la primera hora, esa hora se tiene en aula, las otras dos que nosotros determinamos puede ser con base en el horario de los chicos, de nuestros tutorados o esa se puede dar en nuestros espacios, porque cada profesor de tiempo completo que es tutor tiene pues un pequeño cubículo o un área.

81 Ok.

82 Ahora si son demasiados chicos los que requieren la tutoría se puede digamos ya sea con el coordinador o bueno la asistente o incluso con la persona encargada de checar pues que todos estemos en nuestras áreas pues preguntar qué aula está disponible y entonces pues una vez disponible pues lo hacemos.

83 Ok.

84 Realmente la que yo te mencione en aula es presencial, las otras dos no necesariamente.

85 Entonces el tutor siempre va a ser un docente de tiempo completo, que va a tener un espacio para trabajar independientemente del aula de clases.

86 Hay algunos tutores que por ciertas circunstancias digamos de por falta de docentes de tiempo completo hay algunos que pueden ser de tiempo parcial pero son los mínimos.

87 Ok.

88 Pero obviamente el director de programa lo determina, porque no tener, atender un gran número de grupos tutorados y no tener el número de docentes de tiempo completo.

89 Tutores.

90 Qué pues abarquen a estos chicos pues entonces determina que no hay tiempo parcial

91 Claro, mira ya estamos sobretiempo ya es la una, no sé si quieres que paremos aquí y continuemos en otro momento.

-
- 92** Si no falta mucho continuamos.
-
- 93** Perfecto, ¿Cómo hacen la asignación del grupo tutorado?
-
- 94** La asignación del grupo tutorado cómo se maneja por paquetes, por ejemplo los primeros, sobre todo digamos un grupo de primero, pues realmente son 30- 35 niños dependiendo del programa educativo, entonces ellos hay que asignarles a un docente tutor que de preferencia no tenga grupo tutorado, entonces si salieron los de noveno él se quedó sin tutorados pues entonces se le da uno de primero ¿Quién lo hace? El director de programa, el director de programa determina a primera instancia quien va a ser el tutor.
-
- 95** Ok.
-
- 96** Si es porque ahora se maneja por paquete, pero anteriormente se manejaba de diferente manera ¿Por qué? Por qué te decía yo los chicos andaban para allá y para acá, tomabas química y podrías ser de vetrotecnología de mecatrónica.
-
- 97** El currículum era flexible.
-
- 98** Sí, pero ahora ya se maneja se está manejando esta parte de los paquetes, entonces hay muchos chicos que algunos son rezagados y ¿Qué hacen? No pues ellos no pueden entrar en un paquete específico, entonces se le determina, el coordinador pues hace la petición al área de desarrollo y el área de desarrollo le asigna un tutor con base en lo que determina el director de programa de no ser así entonces el área de desarrollo es la encargada de determinar quién se queda.
-
- 99** Perfecto, muy bien ¿Cómo hacen para identificar? O no sé si lo hacen, más bien la pregunta es ¿Identifican necesidades de atención específica en los estudiantes? Porque me hablabas de que hay atención académica, tutoría personal y tutoría ¿qué me decías?
-
- 100** Administrativa.
-
- 101** Administrativa, la tutoría personal ¿Cómo es que identifican que hay necesidades de tutoría personal en el estudiante?
-
- 102** Pues hay lo que sucede es que dependiendo de la situación que esté pasando el chico, nosotros manejamos también un reporte, un formato pero se llama informe realmente un informe cuatrimestral, en donde allí te maneja una serie de algunos ejemplos, realmente son de digamos, cual es la situación que está pasando el chico.

103 Entonces pues obviamente de entrada nosotros tenemos acceso al sistema y allí podemos observar pues tal vez como darle seguimiento al alumno, observar cuales son las asignaturas que está reprobando y pues de ahí surge la ansiedad de preguntarle ¿Qué está pasando? ¿Por qué te esta yendo mal en tres de cinco materias que estas cursando? , entonces pues es un acercamiento a los chicos pues para poder determinar lo que está sucediendo y que es complicado porque algunas veces ellos no te quieren decir que les pasa

104 Claro.

105 O te lo dicen a medias o les pides que vengan a una tutoría que no sea grupal no asisten.

106 No vienen, muy bien y ¿Qué hacen en ese caso? No vino el estudiante y estoy preocupada como tutora por el ¿Qué hago?

107 Ok, bueno aquí hay algo importante, nosotros cuando recién comenzamos a ser tutores de ellos, hay una hojita que se proporciona que se llama hoja de datos personales y ahí se mete toda la información incluyendo el teléfono de papá y mamá o el teléfono de tutor y entonces, con base en eso e incluso su teléfono, entonces ahí podemos hacerlo.

108 Ahora con la tecnología pues lo que hacemos pues que el Facebook o incluso desde mi caso yo tengo un grupo de WhatsApp donde allí informo pues cuando no los puedo ver porque es complicado a lo mejor estén en clase y yo esté en otra actividad, estoy en reunión, me informan de algo o necesito saber que está pasando con mi grupo pues mediante WhatsApp y pues así son estrategias que nosotros debemos digamos de implementar .

109 Implementar, si claro.

110 Para poder determinar porque pues es muy complicado, son 30-35 niños la atención a fin de cuentas tiene que ser personalizada si túquieres saber qué es lo que le está pasando al chico.

111 Claro, muy bien.

112 Pero lo haz mencionado, no depende de la vocación de cada uno de los tutores, puede ser que tú estés interesada pero quizá otro docente no esté tan compenetrado con esta parte.

113 Si, por eso aquí la idea de que tu vengas con esa parte de que pues hay que capacitar a los docentes para ser tutores, es perfecta.

114 Yo creo que por ahí también podrías agarrarte porque de repente como tutores pues a lo mejor yo creo empatía con mis niños, tutorados y les tomo cariño y soy ahora si mamá pato, pues muchos tutores a lo mejor por tiempo, a lo mejor porque digamos tienen otras prioridades, no lo sé, pero no puede haber tanta

115 Y también ¿Qué tanto te afecta a ti tanta empatía que generas con tu grupo tutorado? Porque puede ser que alguno este en alguna situación muy conflictiva en la que tu no puedas tener incidencia y eso finalmente te está afectando a ti como tutora.

116 Claro que sí.

117 Hay Claudia que complicado pero bueno eso es lo rico lo parte de ¿Reciben capacitación los tutores ahorita que tomaste este punto?

118 Se les da un curso de inducción, entonces en ese curso se les menciona cuales son las actividades que deben de organizar al inicio de cuatrimestre sobre todo para los de primero pues se les da una pequeña capacitación para decirles que es lo que van a hacer, cuales son las funciones de un tutor y también hay una plática incluso con los papás.

119 Ha bien.

120 Con los papás y el rector, porque es precisamente el rector quien da esa platica de inducción a toda digamos la universidad y todas las funciones, todos los departamentos con los que cuenta la universidad, pero incluye el presenta a los tutores, los tutores vamos a un área determinada y platicamos con los papás sobre las funciones, les decimos que pueden hacer, que se acerquen a nosotros porque a veces para los papás también es complicado ¿Por qué? Porque los chicos pues dicen no, no pues para que vas papá.

121 Ya estoy grande.

122 Si ya estoy grande o no, no me han dicho nada, no yo voy muy bien, pero realmente no es así, entonces es cuando nosotros tenemos la oportunidad también de decirles a los papás haber aquí está mi numero cuando gustes te puedes comunicar conmigo.

123 Claro.

124 Entonces si hay digamos una inducción para el tutor.

125 Claro, dos preguntas más y cerramos ya han considerado, bueno pienso que si porque tienen ya una plataforma educativa ya en la institución ¿Cuál es esta plataforma?

126 MOD.

127 Pero lo están llevando a cabo, la están utilizando dentro de clases, dentro de las tutorías ¿Se está considerando el uso de la plataforma?

128 La plataforma se utiliza sobre todo para la parte académica y pues el área de desarrollo es la que se encarga precisamente de orientar a los docentes en esa parte, para la parte de tutorías, bueno obviamente el tutor tiene la opción de entrar y pedir una actividad y seguramente porque se ha escuchado a algunos docentes que lo llevan a cabo.

129 Ok.

130 Pero a lo mejor por ahí también, no se pues una estrategia para que realmente todos nos involucremos.

131 Claro.

132 Que es más o menos por ahí por donde viene tu propuesta.

133 Sí.

134 Meter las tecnologías de la información pues aprovecharlas al máximo.

135 Sería factible que adquieran recursos la universidad, que allá internet bueno la ventaja es que están en cubículos y allí hay acceso a internet.

136 Si por esa parte sí.

137 ¿Y los estudiantes?

138 Los estudiantes pues es complicado, el lugar donde nos encontramos para ellos de repente es complicado el acceso a internet, hay algunos que vienen de lejos y que rentan aquí y realmente no y pues por ahí podría haber ciertas situaciones de que es complicado para ellos, pero a lo mejor si se adaptan, de acuerdo también los horarios de tutoría hay donde tu decías, dentro del horario presencial, podría ser.... cuenta con un espacio de computadoras.

139 Maestra Claudia te agradezco infinitamente este espacio, voy a detener la grabación

2.5 Transcripción de entrevista: EACUPP

EACUPP

-
- 1 Nombre del entrevistado**
-
- 2 En tu horario para la atención en tu cubículo**
-
- 3 Sí, es lo que comentaba la(----)...**
-
- 4 Si y el procedimiento, todos tenemos cargados en nuestro sistema el procedimiento, se necesita una atención de calidad y ya en ese caso específico pues aquí está el procedimiento.**
-
- 5 Muy bien, ¿Quién reviso ese procedimiento? Pero no sé si me específico, pues la atención que yo revise, es más hay una versión que encontré en internet.**
-
- 6 Pues se me hace que no era porque ahorita ya las quitaron de internet y las cargaron directamente, todos tenemos acceso al (----) entonces pues ya, la revisión se hizo.**
-
- 7 Claro, ¿crees que me puedes compartir este procedimiento?**
-
- 8 Si, te lo mando por correo, o sea de los formatos que tengo.**
-
- 9 Ha bien.**
-
- 10 Cada que los chicos asisten a una tutoría se registran, esta es la de tutores académicos designados a los grupos, bueno esta es de los de nuevo ingreso, aquí nosotros hacemos nuestra lista de que tutor se va con que grupo.**
-
- 11 ¿Túhaces eso?**
-
- 12 Si, ahorita, bueno lo que te comentaba era que se había hecho una restructuración, porque tiene como dos meses más o menos que la titular del área se cambió, antes era otra persona y pues ya ahora intentan que sea la maestra Claudia.**
-
- 13 Ahorita ya las nuevas formas de trabajo se han modificado, en realidad no hemos modificado nada de los formatos, pero este..**
-
- 14 ¿Porqué no los trabajan en digital? ¿Por qué hay que imprimir? (-----)**
-
- 15 Si pudiera ser, tenemos un colegio de tutores que cada programa educativo tiene su vocal, el vocal a su vez revisa todos los tutores y se enfoca en este formato específico donde hacen la revisión.**
-

-
- 16** En este caso, bueno te comentaba del registro de actividades de tutorías que todos los chicos se registran cuando tomaron su tutoría y ya lo podamos tomar como grupal y entonces ya nada más se registra uno y le pone 30 si asistieron 30 y ya para no tener tantas cosas.
-
- 17** Pues el digital quiero suponer que no lo manejaron en digital porque para no modificar el formato como tiene su folio, si lo manejamos en digital ya no hay quien le mueva la celda, le junta, le pone, le quita, entonces como es (-----) calidad pues debe ser impreso.
-
- 18** Ok, bueno ¿Quién da de alta en el sistema integral? ¿De qué es?
-
- 19** De información ¿Quién da de alta?
-
- 20** Si, si yo quisiera meterme en ese sistema integral ¿Con quién tendría que revisarlo?
-
- 21** Que Alfonso autorizara la (--)
-
- 22** Ha ok.
-
- 23** Porque como es por número de empleado.
-
- 24** Ha, ya.
-
- 25** Tener que darte acceso a..
-
- 26** Digo, nada más como la idea para tener acceso al programa de tutorías esos documentos pero si me apoya mejor enviándomelos por correo es mejor.
-
- 27** Si y es que antes los tenía en la página pero se cerró.
-
- 28** Ok, psicóloga para dar inicio ¿me autorizas gravar nuestra conversación? Es audio solo audio y con la finalidad de recabar después todos los datos.
-
- 29** Ya que..
-
- 30** Me repites tu nombre completo por favor
-
- 31** Patricia Biseño González.
-
- 32** Ok, ¿Cuál es el cargo administrativo que funges en la universidad?
-
- 33** Yo estoy como técnico titular ese es la categoría, estoy en área de desarrollo académico pertenece a(....)
-
- 34** ¿Cuálessón las funciones que desempeñas aquí?
-
- 35** Pues en general estoy en la parte de tutorías y asesorías llevando lo que es el programa, por los cambios que comentaba que se habían dado aún no se han
-

especificado bien las acciones, pero ahorita estoy llevando todo lo que tiene que ver con tutorías, estimación de chicos en el sistema, estimación de tutores, de los tutores de nuevo ingreso que se le asignan todos los alumnos que le corresponden al grupo, cambios de tutores, en dado caso que algún chico se retrase cambie el tutor se va cambiando en el sistema.

-
- 36** Ok.
-
- 37** La programación de los cursos de capacitación para los profesores de nuevo ingreso, para capacitación de tutorías, para (-----)
-
- 38** Si, ¿Cómo diferencias la parte o como lo diferencia la institución la parte de la tutoría y la asesoría?
-
- 39** Es un solo programa para estos dos aspectos pero si lo tenemos bien diferenciados.
-
- 40** Ha.
-
- 41** El programa institucional de tutorías se enfoca a dar esa guía, a ser que un docente funja como guía de los alumnos para actividades ya sean académicas, trámites académicos o trámites administrativos o hasta personales, en el caso de personales si el tutor así lo decide puede darle seguimiento al chico, pero también poder canalizarlo al área de psicología que tenemos para un mejor seguimiento.
-
- 42** Claro.
-
- 43** Y en cuanto a las asesorías, pues las asesorías son meramente académicas en cuanto a la parte de dudas que los chicos tengan de las materias que llevan o de los temas que llevan dentro de sus materias y que todos los docentes de tiempo completo en este caso tienen que partir sus asesorías académicas, pero eso va evocado directamente a los planes de estudio que están cursando los chicos a las materias que cursan.
-
- 44** Si yo estoy cursando inglés y tengo duda en un tema, solicito una asesoría y ya el docente me la imparte, pero allí si ya es muy específico de dudas o sea no es darte toda la clase, no es explicarte desde el principio sino que también tu investigues, tú me digas o me llegues con una duda específica.
-
- 45** Claro.
-
- 46** A la asesoría.
-
- 47** Finalmente promueven la autogestión en el aprendizaje del estudiante, ya investigo.
-

-
- 48** Sí, porque muchas veces pasaba eso ¿no? Que los chicos llegaban y “es que no le entendí a la clase” o “no le entendí a todo el tema” entonces.
-
- 49** Ha, no te voy a explicar todo el tema otra vez.
-
- 50** Si, o sea no puedo hacer como la labor de una hora explicarte todo el tema o que también por procedimiento todos los docentes de tiempo completo deben asignar en su horario tres horas de asesoría a la semana.
-
- 51** ¿Y de tutoría?
-
- 52** También.
-
- 53** Tres y tres.
-
- 54** Entonces pues no te puedes gastar tus tres horas explicando un mismo tema.
-
- 55** Claro, para cuando ya lo viste.
-
- 56** Para cuantos alumnos que tienen duda no, entonces y obviamente no todos los docentes mejor dicho todos los docentes tienen diferentes asignaturas, entonces de acuerdo al perfil los docentes eligen que materias tienen para impartir asesoría y ya hay los chicos también dicen a ok elijo si a lo mejor tres docentes tienen metodología pues me voy con quien tengo más afinidad con él, que le entiendo mejor o ya me dio clase, los chicos eligen al asesor con el cual asistir.
-
- 57** ¿Los tutores son docentes de tiempo completo?
-
- 58** Sí.
-
- 59** Ok, por eso es que no hay una remuneración extra por el trabajo de tutoría.
-
- 60** Sí, es lo que te comentaba la doctora.
-
- 61** Ya está contemplada en sus funciones.
-
- 62** En este caso son pocos los que son de tiempo parcial y que son tutores.
-
- 63** Y ¿Qué pasa con ellos?
-
- 64** ¿En qué sentido?
-
- 65** En cuestión de pago, ya no se les pagan estas horas.
-
- 66** Si, obviamente se les paga su hora presencial como si fuera una asignatura, lo que nosotros no vemos también como muy conveniente y se han dado casos de tener tutores de tiempo parcial por necesidad, porque ya no hay cupos en los docentes de
-

tiempo completo para poder asignar, entonces se ha optado por esa parte, pero son mínimos.

67 Ok.

68 Entonces el inconveniente que le veíamos también es que no están de tiempo completo, entonces hay veces que los chicos no los encuentran.

69 ¿Aqué hora? ¿Cómo?

70 U hoy no viene o ya se fue.

71 Claro.

72 Pero si son mínimos los casos.

73 Ok, y ¿Qué tiempo llevas trabajando acá?

74 En la universidad siete años.

75 ¿Yla universidad tiene? ¿Cuántos años ya?

76 Va a cumplir en este año 13.

77 13, o sea ya te aventaste la mitad.

78 Sí.

79 ¿Cuálesson los orígenes del programa interno de tutorías? Aquí en el plantel ¿De dónde surge la necesidad o porque se implementa?

80 Bueno en este caso como lo comentábamos anteriormente el modelo de las universidades politécnicas ya venía implícito la función o el programa institucional de tutorías.

81 Sí.

82 Entonces es parte de darle seguimiento al modelo implementando este programa.

83 ¿Quiéndiseña el programa? ¿Quién lo diseño?

84 ¿Elprograma de tutorías?

85 El interno, si el que está manejando la universidad.

86 Pues en este caso el que actualmente se maneja, fue colegiado en este caso.

87 Ok.

88 Te comentaba que hay un colegio de tutores y asesores y eran comandados en este caso la persona que estaba al frente del área de desarrollo académico, que era la

Doctora Mayte, pero entre todos fueron armando las modificaciones a las que se han llegado hasta el formato actual.

89 Claro.

90 Al modelo actual.

91 ¿Cadaque se reúne el colegiado?

92 El colegiado se reúne cada mes.

93 Ok y ¿tienes ya fechas ya próximas?

94 Sí, tenemos un calendario que se arma al inicio del cuatrimestre, que tiene vigencia pues de un cuatrimestre donde ya están asignadas las actividades, en este caso lo que manejamos viene en el procedimiento que es las reuniones de los vocales cada mes para ver cuáles son los casos, cuales son las novedades que se tengan que tratar, los pendientes y las actividades de revisión, en este caso al inicio del cuatrimestre tenemos como tutores que arman nuestro formato de....

95 Tenemos un formato para vaciar toda la información que trabajamos con los chicos durante el cuatrimestre, cuantas materias reprobaron, cuantas veces vinieron a tutoría, si a lo mejor hay un caso especial, a lo mejor uno de mis chicos se accidentó y tuvo que ausentarse un mes.

96 En ese formato vaciamos toda la información de nuestros tutorados.

97 Claro.

98 Y lo presentamos al vocal del área en donde reportamos pues toda esta información y esto se hace al inicio del cuatrimestre tenemos dos semanas, para que a la segunda semana a final de la segunda semana el vocal lo presente al área de desarrollo académico y a partir de esos datos generar los indicadores correspondientes.

99 ¿Quién lleva la batuta en este colegiado?

100 El director del colegiado es el maestro Alfonso, el presidente del colegio.

101 ¿Cuándo es su próxima reunión?

102 Ahorita todavía no lo tengo apuntado porque como es nuevo cuatrimestre, apenas se va a hacer el calendario.

103 Ya te preguntare después, a ver si hay posibilidades..

-
- 104** Si, si tendría que ser en este mes y ya que tengamos los datos de todos los indicadores que te comentó, toda la información que se recabo de los tutores para presentarlos en el colegio, también asisten los directores de programa, entonces te presentamos los indicadores.
-
- 105** Ok, bien ¿Cuál es la percepción que tienes del programa de tutoría interno?
-
- 106** Mi percepción, pues es un programa que se ha modificado para beneficio de los chicos y también con base a las necesidades de la institución, como te comentaba hace 4 años pues era otra forma de trabajar, se ha pulido, también considero que le hacen falta algunas cosas que podemos implementar, pero es trabajar, es también detectar esas áreas de oportunidad para poder hacer un mejor programa, pero creo que sí.. He platicado con otras personas de otras instituciones y comentando como llevan su programa a lo mejor en las autónomas o hasta desde nuestra visión como estudiantes, bueno a mí cuando me toco en la escuela recuerdo que solo nos dijeron “tienen un tutor grupal” y ese tutor nunca lo vimos ¿no?
-
- 107** Eso era lo que te iba a comentar, que en realidad no ubico, no recuerdo quien habrá sido mi tutor.
-
- 108** Sí, yo si me acuerdo que nos dijeron a si van a implementar un programa de tutorías y ahora les va a tocar su tutor grupal va a ser tal persona, pero realmente nunca vi o nunca supe que función o en que nos iba a apoyar y en este caso en la escuela si se nota ¿no? Los chicos sabes y están enterados desde que llegan que tienen un tutor, que su tutor es su guía, que su tutor les apoya y que lo pueden buscar y localizar y que puede guiarse y apoyarse en él.
-
- 109** ¿Cómo entran al tutorado de su tutor?
-
- 110** Al inicio de cada cuatrimestre, bueno cuando los chicos llegan de nuevo ingreso se hace una plática informativa en donde se les da a conocer pues todas las áreas de la
-
- 111** Uno de los objetivos que el tutor precisamente al inicio se quede con el mismo niño que va a terminar, porque precisamente él le va a dar el seguimiento, él lo conoce, él ya sabe cuál es su caso.
-
- 112** Claro.
-

-
- 113** En este caso muchas veces porque chicos se van retrasando y como los tutores son grupales, si ahorita a lo mejor se me van atrasando los chicos es preferible que se vayan con el tutor del grupo en el que ahorita ya estén cursando.
-
- 114** Claro porque van a compartir las mismas inquietudes.
-
- 115** Sí, porque ya es el grupo, ya se van haciendo clasificaciones para tal grupo, a lo mejor tiene una actividad extra tal día pues ya se van con ellos, vamos en la medida en la que se puede detectar que tal chico ya está cursando tutoría con otro profesor y que se cambia.
-
- 116** Entonces imagino el nivel de empatía que genera a final el grupo con el tutor y viceversa y ¿Cómo es que aun así los perfiles intensos ingenierías podrían generar tanta resistencia hacia el final acompañan todo un ciclo de vida?
-
- 117** Yo quiero creer que muchas veces también es como si al inicio es empatía ya no se da los chicos empiezan a perder el interés de estar viendo a asesorías, de estar en tutorías, de estar yendo a ver al profesor.
-
- 118** Entonces como que ya no es lo mismo, eso desmotiva al docente y eso desmotiva al alumno.
-
- 119** ¿Qué pasa si el estudiante no va a tutoría? A la obligatoria de la semana.
-
- 120** La reprueba.
-
- 121** Ha ¿Se puede reprobar tutoría?
-
- 122** Sí.
-
- 123** Órale, no sabía que era cuantificable.
-
- 124** Si, aunque no tiene crédito, no lo cuentan en su historial, pero sí creemos, estamos precisamente implementando que los chicos que tengan alguna reprobada en cuanto a sus tutorías puedan aprobarla haciendo algún tipo de servicio comunitario, servicio social en donde apoyen algo.
-
- 125** A la universidad.
-
- 126** A la universidad o tomen algún curso y con ese curso se te acredita tutoría.
-
- 127** Oye está perfecto, que buena idea.
-
- 128** Ahorita vienen tus chicos a firmas, ¿tú autorizas las bajas?
-

-
- 129** No las autorizo nada más yo, es un documento que tienen que llenar de no adeudo, entonces van a la biblioteca a que les firmen de que no adeudan y ya se puedan dar de baja al área de administración, aquí y verificamos que contesten un cuestionario y lo entregan en control escolar y allí en control escolar es donde hacen..
-
- 130** La baja.
-
- 131** El análisis y la baja.
-
- 132** ¿Quémás entrevistan antes de empezar todo el proceso?
-
- 133** En este caso pues la firma debe llevar una firma de su tutor, entonces es como que el primer filtro, el tutor es el que dice “Ha ok, estoy enterado de que te vas a dar de baja” las razones, en general no es como una autorización, porque pues. .
-
- 134** Quieras o no quieras.
-
- 135** Si el chico se va a dar de baja pues se va a dar de baja, nosotros estamos nada mas como para ver si realmente las razones de la baja ameritan una baja o. .
-
- 136** Se puede salvar.
-
- 137** Se puede salvar o le podemos dar opciones para (-----), en este caso la función seria la mía y la del tutor, la inicial del tutor y ya este conmigo si algo necesita, si veo que el problema que tiene es muy grande pues a lo mejor canalizarlo o darle la opción de que pueda pasar a psicología.
-
- 138** Claro.
-
- 139** Esas opciones, porque te digo la baja no es como muy de autorizarse, ellos se van a darse de baja por sus problemas, sus situaciones y no podemos hacer mucho, creemos que a lo mejor estén indecisos en si me voy a cambiar de escuela como Víctor que se iba a cambiar a medicina y a lo mejor hacer la labor de “No, no te vayas porque ya tienes tres meses o tres cuatrimestres aquí para que desperdicias ese tiempo” y al final también, no impacta en los indicadores de deserciones.
-
- 140** Claro, si porque finalmente es deserción en una carrera aunque sea incremento en otra.
-
- 141** Vaya, ¿En qué carrera estas Víctor?
-
- 142** Estoy en terapia, bueno estaba.
-
- 143** Pero regresas ¿no? Es la ventaja.
-

-
- 144** No, no era el grupo anterior eran chicos que ya les dábamos nosotros de liquidación, el plan de liquidación era cuando no eran tutor todavía grupal.
-
- 145** Tengo como rezagados unos cuatro más o menos.
-
- 146** Y estos chicos que te están visitando ¿Son tus tutorados?
-
- 147** Sí, porque te comentaba ahorita como es inicio de cuatrimestre tienen que validar la materia o los que van adeudando tienen que solicitar que se las cargue o que se les de baja.
-
- 148** Todo eso es manual ¿Qué haces con todas esas hojas? Porque yo escucho que dices (---) te he visto girar mínimo veinte documentos ahorita, ¿Qué haces con esos veinte documentos?
-
- 149** Todos los tutores tenemos una carpeta donde llevamos el expediente de los chicos, lo hacemos así.
-
- 150** Órale y ¿la vas cambiando?
-
- 151** No, cambiando no nada más agregando datos bueno lo que les vaya firmando, en este caso de ley como tutor debemos tener la copia del carnet y de su credencial.
-
- 152** Ya me paso que tuvieron un accidente y pues ¿Quién es el tutor? Pues yo, que su número de seguro, sus datos y todo eso.
-
- 153** Entonces precisamente por eso mismo se hace que tengas la carpeta a la mano y que tengas cada cuatrimestre deben de imprimir su gira y sellarla con control escolar.
-
- 154** Ok.
-
- 155** Para ver cuáles son las materias que van a cursar y que en este caso es lo único que les validan como evidencia de que están aquí inscritos en este cuatrimestre.
-
- 156** Vaya.
-
- 157** Entonces pues aquí debe estar sellada porque sino no vale.
-
- 158** Claro y ya allí tú también llevas digamos que un seguimiento a las materias que va cursando.
-
- 159** Si, ese anteriormente todavía no lo implementábamos en el sistema, teníamos que solicitarles su plan, su mapa curricular y entonces hay cada cuatrimestre íbamos tachando cuales eran las materias que iban pasando, cuales las que no.
-
- 160** Y ¿ahora como lo trabajas?
-

-
- 161** Ahora en el sistema te aparece el mapa curricular, ya vas checando por decir les van apareciendo si la deuda aquí ya te marca en rojo, ya es como que menos papel no.
-
- 162** Pero ya ese es el sistema, ¿Ya el sistema te da esa información?
-
- 163** Si y antes nosotros teníamos que sacarlo, antes teníamos una hoja de datos, pero ahorita ya también está en el sistema y hasta le pedíamos croquis de su casa para ver donde estaba.
-
- 164** Y ese ¿lo llena el estudiante ya en el sistema o tú lo pasas al sistema?
-
- 165** El estudiante lo tiene, tenemos una parte de información.
-
- 166** Como dato general.
-
- 167** Si, información y ellos ya lo llenan, nada más te aparecen tus niños.
-
- 168** Sí claro, no puedes andar como de metiche en otros.
-
- 169** En este caso yo tengo acceso a todos por lo de desarrollo, pero te digo antes que pasaban con las otras compañeras tenían que llevar su hojita de asignación y esa hojita de asignación quería decir que ya te habían asignado a tu tutor y lo llevabas con tu tutor para que él. .
-
- 170** Estuviera informado.
-
- 171** Y era que ya estabas con él.
-
- 172** Órale, pero eso era lo que dices el modelo anterior.
-
- 173** Eran las características viejas por así decirlo, porque en si la finalidad y el objetivo pues nunca han cambiado, lo que ha cambiado son las formas de. .
-
- 174** El procedimiento.
-
- 175** El procedimiento de llevarlo a cabo.
-
- 176** Claro.
-
- 177** Si tuvieras que definir tutoría aquí en el plantel ¿Cómo lo definirías?
-
- 178** Pues es un proceso de acompañamiento, de guía para los alumnos cursantes de su licenciatura y de esa guía y ese acompañamiento puede ser de forma administrativa, académica o personal.
-
- 179** Ok, ¿Trabajan con algún modelo en específico de tutoría?
-
- 180** Específicamente ¿Cómo?
-

-
- 181** Si, trabajamos con un modelo integral, es que teóricamente hay diferentes modelos: tutoría entre pares, no se tiene identificado el modelo de tutoría que están trabajando.
-
- 182** No, creo que no.
-
- 183** Ok, pasa porque finalmente tú llegas y retomas el proyecto pero es un proyecto que ya está implementado.
-
- 184** Sí.
-
- 185** Entonces a veces no se tiene conocimiento de donde surge.
-
- 186** Si, esa parte como tal.
-
- 187** Exacto.
-
- 188** No, no la tengo, precisamente ahorita tengo una materia la que voy a cursar ahorita semanal de tutorías en el modelo.
-
- 189** Entonces me estoy esperando para poder implementar algunas cosas.
-
- 190** Rescatar.
-
- 191** Sí.
-
- 192** Ok, ¿Cuál es el objetivo que persigue el programa interno de tutorías?
-
- 193** El programa interno de tutorías, pues el objetivo es precisamente que este acompañamiento genere beneficios para los chicos, para evitar deserciones, para evitar abandono.
-
- 194** Ok, que es como también común en las instituciones educativas.
-
- 195** ¿Cómo se hace la asignación de un tutor? Bueno ya hablábamos un poco de ello, que ingresan, se les asigna un tutor.
-
- 196** Tienen en este caso los grupos, ingresan tres grupos de terapia física en este caso el director del programa educativo es el que decide quien se va con que grupo de los que tiene disponibles.
-
- 197** Claro.
-
- 198** En este caso a lo mejor ahorita llegan profesores de nuevo ingreso, entonces junto con los chicos de nuevo ingreso pues se les va a asignar o hay también depende de qué resultados también les ha dado el tutor al grupo, pero a lo mejor el grupo se ve o se ha ido a quejar o no se llevan bien o a lo mejor el docente también dice no quiero
-

este grupo porque no me pongo con él, lo platican con el director y pueden hacer un cambio de tutor.

199 Precisamente me estaba diciendo hace poco uno de los directores que tiene conflictos con sus grupos, como conforme van llegando en este caso los chicos para inscribirse, pues por lo regular se llenan, el primer grupo se llena con los mejores alumnos.

200 Ok.

201 Son los más puntuales, se ha dado así y dicen pues es que tengo un súper grupo, tengo un grupo más o menos y tengo un grupo que esta. .

202 Es como.

203 Entonces quiero revolverlos para que no se me o sea los que están en el tercer grupo no se me esté yendo al hoyo.

204 Claro.

205 Y poder nivelarlos un poco, entonces ya me dijo que me iba a pasar la lista de cómo van a quedar para asignarles (-resignación---) y pues es parte de lo que también se trabaja.

206 Pero es resignación de todo el grupo o sea van a hacer un collage.

207 De tres grupos.

208 Ok, ¿Pero son de recién ingreso? Comentas ¿no?

209 No, ya están avanzados, no recuerdo de que cuatrimestre son.

210 ¿Cuántos tutores tienen la universidad?

211 ¿Cuántos tutores? Por ahí en medida han de ser como ciento y tantos.

212 Estamos hablando que hay ciento y tantos docentes de tiempo completo, ¿Se dan abasto? un monstruo de institución.

213 Si, de hecho tenemos un horario (--), donde vamos haciendo ese, si llegan o si se cambian a lo mejor hay profesores que se cambian de programa educativo ya el profesor no pertenece a terapia física ahora al área médica ya vamos haciendo el cambio en ese formato por que también se cambia al grupo, en este caso si ya eres de terapia física debes tener un grupo de terapia física.

214 132 tutores y tienes aquí el número de tutor, contacto, la carrera y el director de carrera quiero pensar.

-
- 215** El vocal.
-
- 216** Ha perfecto, tenemos 9 vocales.
-
- 217** 8 porque el de software telemática (está parado.)
-
- 218** El miss ¿Por qué? ¿Por qué es menor la demanda?
-
- 219** Si son carreras pequeñas, pero como son muy a fines y el director de programa también es el mismo, entonces como no hay mucho personal para decirte te voy a dar uno de tal materia, uno de software.
-
- 220** Lo fusionaron, ok ¿Tienen algún plan de acción de tutorías? O ¿Qué es lo que hace el tutor en esta hora obligatoria?
-
- 221** Es algo de lo que se ha debatido mucho, porque muchos profesores preguntan no me hago y yo si se lo que hace el, entonces no se ha dado como un plan específico precisamente por la diversidad de programas educativos y lo comentaba la titular que estaba anteriormente que no se puede bueno ella daba ese argumento que por la diversidad de programas educativos y porque no es lo mismo trabajar con un grupo de terapia física.
-
- 222** Que el de mecatrónica.
-
- 223** Entonces yo no le puedo decir al tutor de mecatrónica que trabaja en las mismas cosas, en los mismos chicos por los perfiles, por lo difícil que puede ser a lo mejor con los de mecatrónica que con los de terapia física.
-
- 224** En este caso se les da la inducción de lo que es el programa, se les muestra todo lo que deben hacer administrativamente y también se les brinda como esos temas que en algún momento una compañera que estaba anteriormente hizo una guía de cuáles eran los temas que podían tocar dentro de su tutoría que sirviera como base, como guía para poder realizarlo, no porque no era algo que tuviera que hacer obligatoriamente, entonces tu como tutor estas en la libertad de decir “Ha pues yo para mi grupo como lo veo voy a solicitar un curso no se de autoestima” “Yo los voy a llevar a tal lugar a ver tal cosa” enfocado a la carrera, es más bien como dependiendo del grupo y del tutor.
-
- 225** En este caso nos dábamos bueno tenemos conocimiento de profesores que Ha yo para unir a mi grupo solicite una hora de zumba para irnos a bailar todos en esa hora y pues tener convivencia.
-

226 Ok.

227 Son como actividades, yo por lo regular me los llevaba o me los llevo a . . el semestre pasado me los lleve a conocer teletón.

228 Ok, muy bien.

229 ¿Porqué? Porque ya va enfocado a su carrera como parte de lo que son, como eran de nuevo ingreso los lleve en tercero o en segundo, entonces para que vayan motivándose a ver qué es lo que van a hacer, que es lo que están estudiando, como lo van a aplicar, tengo planeado a lo mejor me gusta llevarlos muchos a museos entonces organizo salidas al museo de la tolerancia, al miss universo, en las salas de cerebro, de sexualidad.

230 ¿Dóndeestá el miss universo?

231 En el D.F en la UNAM.

232 Ha, perfecto.

233 O me los llevo al museo de cera, visitamos universo en el museo de cera, son actividades que quiero hacer con ellos.

234 Ok.

235 Y por lo regular y de ley pues si no tienen algún tema específico que tocar dar aviso de las coordinaciones hay veces que nos solicitan los grupos para llevarlos a alguna actividad que se organice dentro de la institución como los días naranja que es lo de violencia, hay pláticas sobre la violencia, platicas de diferentes tipos que podemos llevarlos en la hora de tutorías.

236 Ok, perfecto ¿Hay algún formato, algún cuestionario, algún tipo de entrevista, guía de preguntas que apliquen ustedes como tutores a sus tutorados para identificar necesidades de atención personal?

237 Si hay un formato nada más que actualmente ya no sé cómo o si lo modificaron o si todavía lo pueden contestar, porque en el sistema eran una serie de preguntas donde arrojaba el nivel de riesgo de los chicos, en un inicio cuando ellos llegaban lo tenían que contestar ahorita la verdad no recuerdo si todavía lo están aplicando porque a veces en sistemas lo desconectan, entonces no ya no lo están aplicando.

238 Esta deshabilitado.

239 Si, esta deshabilitado, entonces tendría que, sería una de las cosas que tendríamos que checar y tener como pendiente para la reunión de colegio de tutores para tomar entonces si se va a seguir aplicando o si no o si a lo mejor está abierto en tu sistema como docente y si tu lo quieres aplicar para conocer a tus chicos poder hacerlo.

240 Claro.

241 Pero si, si existía ese.

242 Ese documento.

243 Ese documento.

244 Ok, ¿Cómo capacitan a los tutores?

245 ¿Cómo los capacitamos? Al inicio cuando son de nuevo ingreso, como docentes de nuevo ingreso se les da la capacitación de recursos humanos, la parte de modelo de BC y ahí se incluye el programa de tutorías y asesorías para los formatos como docente, como tutor y como asesor.

246 Porque para docente también tienen su portafolio de evidencias y todo eso se le da en la capacitación el primer día.

247 Ya cuando va a hacer, si a lo mejor a ese tutor no se le asigna grupo en ese periodo de tutorados pues no hay problema, ellos ya saben que hay un programa de tutorías.

248 Cuando llegan los grupos de nuevo ingreso se les hace una reunión a los tutores de grupo de nuevo ingreso para ya darles más específicamente la capacitación.

249 Y ¿A los que ya están encarrerados en el tema de tutoría?

250 Tardan años, se asigna un curso para capacitación, entonces dentro de ese recurso se tiene que asignar precisamente la capacitación para tutorías.

251 ¿Qué temas hablan?

252 Por lo regular son temas de (ANULLES) que nos traen, que nos imparten aquí y bueno se eligen con base a las calificaciones y los docentes hay dos calificaciones, las calificaciones de la autoevaluación todos los docentes se autoevalúan como tutor y como docente y las evaluaciones que los chicos hacen de los tutores y docentes o sea lo hacen como tutor y como docente, entonces con base en esas calificaciones son nuestros registros, se va y con la antigüedad se va tomando un nombre de los docentes(que tienen que capacitarse) de ley todos tienen que capacitarse y todos tienen que tomar el curso del modelo de cómo se evalúa en el modelo de tutorías,

hay tres temas que se me acaban de ir pero hay tres cursos específicamente que tienen que tomar para.

253 Para ser tutores.

254 Si, pues no para que puedan ser tutores sino para capacitarse.

255 Ok.

256 Y ya los que van saliendo que tengamos curso extra o algo así pues ya serán asignados a lo mejor a los que, un curso más enfocado a los que van de nuevo ingreso.

257 Estamos a dos preguntas de concluir

258 Para concluir salvo que quieras agregar algo más y como muy en tu área de conformación actual ¿Qué opinas de la integración o la inclusión de las tecnologías de la información en el contexto educativo?

259 Yo digo que es básico ¿no? Por lo que te decía ahorita yo que lo estoy viviendo y que lo estoy estudiando es como una herramienta básica para poder darles vaya la redundancia las herramientas tanto a los docentes como a los alumnos ¿no? El hecho de que a lo mejor a algún chico le dé pena algún tema y que lo pueda tratar más de forma virtual pero sin dejar atrás esa parte presencial, porque siempre es importante conocerlos de ti que ese es el objetivo de la tutoría ¿no? Que hacer ese guía y si no la vas a tener yo opino que si debes tener como que ese contacto con el (--) que la herramienta si va a hacer súper buena y aparte de las tecnologías, pero si siempre debe haber (--) si es como un complemento.

260 Y lo consideras factible, o sea ¿es factible que podamos incluir las tecnologías en el contexto de la educación? considerando el contexto (--) de la universidad.

261 Si, pues es como te digo, es como un plus es como algo que les puedes dar que es un beneficio, aunque también como que la parte en que los chicos los sepan usar ¿no?

262 Claro.

263 A lo mejor puede estar ahí, pero si el profesor ni conoce la plataforma ni el chico la conoce tampoco, no hay una buena intervención, una buena capacitación o buena información, pues también se va a deslizar.

264 De pronto pienso en cuantos chicos tienen acceso a un Smartphone con acceso a internet aquí en la escuela y que lo utilizan para Facebook, twitter, whatsapp pero

sabiendo que inclusive lo mencionaron más que este tipo de redes sociales puede enfocarse con fines educativos.

265 Sí, eso sería lo ideal ¿no? Que los chicos al mismo tiempo estén informándose de lo que pasa en la universidad o a lo que pueden tener acceso por esos medios, pero sabiéndoles llegar porque muchas veces lo único que les importa es verse bonito, que publico o que.

266 Claro.

267 Y si la información no te atrae, no les atrae, no es buena pues no lo van a seguir.

268 Consideras factible o ¿Qué tan factible es para ti incluir las tecnologías en todo esto de tutorías?

269 Yo digo que sí es muy factible, por lo que estoy estudiando, por lo que si me enrueda la parte de integrarlos (----) al modelo educativo.

270 Psicóloga te lo agradezco muchísimo, te quite como tres horas.

2.6 Transcripción de entrevista: EDUG

EDUG

-
- 1 Muy buenos días Licenciada, me permite su nombre por favor**
-
- 2 Claro que si, Guadalupe Reyes Larios**
-
- 3 Cuál es su cargo administrativo en esta institución?**
-
- 4 Soy Directora del Plantel**
-
- 5 Ok, Esta institución en la que labora, qué tiempo tiene laborando para ella?**
-
- 6 Bueno, si hablamos del campus Veracruz, es un numero de años, y si jhablamos de oda la universidad del Golfo de México, desde su inicio, es otro, no, para la UGM cuando nace, yo me incorpоро como docente en el año de 1992, si no mal recuerdo, soy docente y después voy ocupando algunos cargos administrativos, como orientadora, un poco en el área de coordinación académica, después llego a ser subdirectora y ya posteriormente directora desde 1994 hasta la fecha, entonces, fui directora de diferentes niveles educativos y diferentes niveles y diferentes campus.**
-
- 7 Ok.**
-
- 8 Por ejemplo, en Cd. Mendoza, particularmente como ciudad, aun que en diferentes planteles, por ejemplo, secundaria, bachillerato y licenciatura, que fue alternado, y hubo un momento en el que tuve todos los niveles educativos, ahí conmigo, incluso, desde jardín de niños, hasta posgrado, en algún momento en lo que construían sus propios planteles, teniendo un coordinador obiamente de cada uno de los niveles y bueno, eso me permitio para conocer un poquito de todos los niveles, es decir, como trabajn cada uno de los niveles, no estar con palos de ciego, sobre todo por que trabajaba a nivel licenciatura o en bachillerato o en cualquier nivel en el que uno se encuentre, siempre debes considerar el alumno que ingresa contigo, o sea el seguimiento y la continuidad que le das de un nivel a otro.**
-
- 9 Claro**
-
- 10 Entonces pues bueno, yo creo que no se ahorita el numero exacto de años desde que yo llegue a la universidad, después yo ocupe unos cargos adinistrativos en la rectoría como directora de relaciones públicas.**
-

11 Ok

12 Este y bueno, ase fue una de las facetas, después trabajo ahora, son 3 rectorías las que tiene ahora la universidad, yo trabajaba para la rectoría centro, bueno naci con la universidad del Golfo de México siendo una sola, me tocaron todas la divisiones administrativas que tuvieron, por cuestiones estratégicas yo que quedo en Cd Mendoza y Cd. Mendoza pertenicia a rectoría centro, y posteriormente cambio de rectoría y es cuando me dicen que venga a supervisar el campus Veracruz, por que habia algunos, no problemas, sino mas bien inquietudes, de ver si el campus Veracruz iba a poder ser un campus sustentable y había algunas dudas en que eso pudiera darse o no, el caso es que a final de cuentas, pues si se pudo, por una u otra razón, yo me quedo, me dan la dirección de aquí y bueno, ya no era exactamente lo que esperaba, pero ya me quede en Veracruz, por unos meses yy ya llevo 5 años como directora y 6 en el campus Veracruz.

13 No definieron ochentaycuantos meses

14 Así es, el campus Veracruz, tiene 8 años de haber nacidos, esos 8 años, 5 he sido directora.

15 Perfecto

16 Así es

17 Cuál es el interés de ingresar un programa de tutorías en el plantel, de donde nace?

18 De donde nace, bueno este es un programa queno nace aquí en Veracruz, digo, con esta universidad que ya tiene 26 años de haber nacido, cumple 27 este año, eh, con tantos niveles educativos, uno se da cuenta, que eso de las tutorías es algo que existe desde hace mucho tiempo, de hecho a lo mejor ni siquiera con ese nombre pero en las funciones existe, normalmente en los niveles básicos, el niño obedece mas al maestro que al papa, no? Y entonces yo creo que el echo de ir nombrando primero asesores de grupo, no?, esta figura que nace en algún momento, principalmente en los niveles básicos, posteriormente se va incorporando en otros niveles, pero principalmente en básico, hizo que los alumnos tuevira la confianza en alguna persona, diferente a la parte administrativa sobre todo, estamos hablando, dejo en claro que esto lo menciono aun que no creo que haya tnata diferencia pero si siento yo que habría que mencionarlo, que puntualizar en las escuelas particulares, por que a lo mejor en las

escuelas oficiales tienen otras figuras técnicas, pero en el caso de las escuelas particulares, cada puesto que se genera, es un egreso y un ingreso, entonces, si hay que pensarlo bien y llevarlo a la planeación, que figuras realmente necesita el campus en diferentes niveles, regresando al punto a la pregunta que me hacías, por que nace esta inquietud, bueno yo estando en diferentes niveles educativos me di cuenta de esta necesidad en donde el alumno pueda confiar mas en una figura diferente al director, o diferente al coordinador, o subdirector o a las áreas meramente administrativas, hace falta una figura que sea la intermediaria, entre la parte administrativa y directiva con el alumno, alguien en quien el alumno pueda sentirse no solo el apoyo, sino también la compañía, que le genere la confianza para poder explicar aquellos problemas que en los puestos directivos que son los puestos mas ciegos del mundo no llegamos a conocer, cada alumno tiene una individualidad y una problemática, y vive en un entorno que normalmente entre mas grande sea una escuela de diferente nivel, no importa, llega a (no se entiende). Entonces, las figuras de tutores como tales en mi caso, ya hablando específicamente en el campus Veracruz, las veo necesarias por que me daba cuenta que había mucha deserción en algunas carreras no en todas, pero en algunas carreras, la gran mayoría, bueno, como requisito para un alumno se de de baja en nuestra universidad y es una estrategia, el alumno debe platicar conmigo antes de hacer todo su procedimiento de baja, de tal manera que eso yo lo tengo que platicar con el alumno y decirle, bueno cuales son tus razones para darte de baja la universidad te esta fallando en algo, viste alguna situación que te haga tomar esa decisión nosotros, podemos apoyarte en algo, dependiendo de la situación, es que en un momento decides si es una situación económica y si la universidad esta en esas condiciones, a lo mejor ofrecerle algún tipo de beca, si es una situación personal, familiar, bueno buscar, tenemos un psicólogo dentro de la universidad, a lo mejor busque pues no se, canalizarlo o encausarlo al área de psicopedagogía, y es un problema, a veces cambian de lugar, adican de un lugar a otro, u a lo mejor si es un problema de los que se están presentando en el estado; quizás hayan otras razones de inseguridad y demás que si nos afectaron en algún tiempo, muy fuertemente, hubo alumnos que eran herméticos y no decían absolutamente nada, por que sus papas tenían que cambiar eran amenazados y demás, tenían que cambiar rapidísimo, pero bueno, en general yo atendía un poquito

eso, pero siempre me quedaba con esa duda, de conmigo vinieron, de los que se dieron de baja.

- 19** Que barbaridad era un universo de estudiantes lo que tenia que atender.
- 20** Y yo decía, bueno, yo atiendo no se, por ejemplo 20 que querían darse de baja, pero este, hay otros que no vienieron conmigo, simplemente dejaron de venir y nadie se enteró, que paso con ellos.
-
- 21** Fue deserción por abandono escolar.
-
- 22** Y yo decía también, el problema lo tengo que solucionar, tengo que prevenir que exista, darme cuenta cuando un alumno esta presentando algunas características, de esta problemática, a lo mejor, si tiene problemas en los pagos, a lo mejor tiene problemas en asistencia, a lo mejor tiene problemas familiares y si bien a nivel universidad no puedo involucrarme en la vida de os alumnos, si intento que haya una figura que el alumno pueda confiar y pueda explicar su problemática, nosotros ver hasta donde podemos apoyar, entonces así nace, de hecho ese es el ojetivo del programa de tutores en el plantel, es atender principalmente el problema de deserción, como se presenta el problema de deserción de diferentes maneras, no sabemos, y dejo en claro que no es una situación administrativa, es decir, no me preocupa la situación administrativa, yo incluso en algun momento, cuando ha habido algún tipo de problemática con algún grupo, prefero retirar al grupo o quedarme sin el grupo a seguir teniendo un problema mayor, es decir, nada que ver, que yo quiera conservar mi matricula, sino más bien, es la preocupación, de lo que ya tengo aquí, es decir, tanto trabajo que nos cuesta capturar alumnos, hay que aprender a cuidarlos, y que estén a gusto, en un ambiente sano Universitario, yo tengo miedo, yo tengo mucha ilusión de crecer, y tengo miedo de crecer, por que a veces cuando ya nos vamos haciendo un campus mas grande, entonces empiezas a descuidar, a descuidar y a descuidar y eso es lo que no quiero hacer, por eso la figura de los tutores para mi, resulta ser un apoyo pue sgrandisimo en est parte donde yo intento que el alumno en primer lugar sepa que cuenta con una persona con la cual el puede dirigir y pueda expresar cualquier tipo de problemática, sin embargo si dejo en claro que los tutores, para mi, si son tutores académicos, es decir, en lo que menos se puedan involucrar en cuestiones familiares y personales es mejor por que entonces, si el objetivo es que se
-

aun tutor académico, el tutor esta encargado de resolverles, bueno no de resolver, sino ayudarlo a resolver todas las problemáticas que el presente dentro de la escuela, nada mas, si es un problema personal o familiar que si esta creándole un problema al alumno dentro de la escuela, hay que buscar canailzarlo, pero no intento, con esto, convertirme en los papas ni meterme en una problemática que nunca podría resolver, lo único que intento es que el alumno se mantenga dentro del plantel, que nosotros podamos detectar sus necesidades y buscar apoyos y soluciones a la problemática que se pueda presentar.

-
- 23 Finalmente esto habla del compromiso que tiene la universidad con el estudiante Y lo menciona en algún momento que no sólo se trata de captar y generar matrícula Sino de conservar y mantener de forma sana Y consistentes una matricula. Cuál es la idea que tiene en relación a la tutoría, la percepción que ha generado la teoría ya aplicar en el plantel.
- 24 Ya aplicada a acostado un poco de trabajo, que el maestro tutor no se involucre, ese yo creo que ha sido prácticamente la problemática más que el alumno pueda confundir creemos más bien que el docente es el que estaba confundiendo, el programa inicia hace un año aproximadamente, bueno hace año y medio como una prueba, hace un año ya empezándolo a poner como programa Y la prueba bueno arrojo que que los maestros aún no tenían muy en claro cuales serán las funciones, su papel de tutor, entonces lo hizo a medias realmente fueron asesores no tutores, en el primer momento, en el ensayo, en el segundo semestre que ya fue aplicado que ya fue explicado que ya hubo por parte mía al menos los puntos más importantes que yo intentar explicarles que estas eran las necesidades que tiene la universidad, Y por eso se crea programa Y hay que atenderlas Y el problema más grande que tenemos es la deserción, vamos a buscar encontrar todas las situaciones habidas y por haber académicas Y escuchando el alumno Y demás y escuchando su problemática buscamos resolver para que el alumno no se vaya, entonces al parecer yo nombre, bueno dije, voy a buscar en el perfil en los docentes una que fueran docentes, primero que lo quisieran hacer, no fue una imposición, yo lo dije, primero puse la convocatoria, después hice una pequeña selección, De todos los que dijeron yo me Hice una pequeña selección, Pues sabía maestros que al menos tuvieran una carga del
-

media a mayor para que los alumnos podían tener momentos para tratar con el, me fije también en las características de su personalidad, que fuera un maestro abierto que está interesado, Generalmente uno los ve interesados en los alumnos, Quieren siempre dar un poco más, porque son inquietos, me fijé en la responsabilidad, en el compromiso, en qué fueran muy institucionales, entonces fui eligiendo por ahí a algunos docentes, Sin embargo en ese segundo ensayo, encontré de los docentes no fueron tan maduros como esperaba es decir algunos lo entendieron perfectamente, Y algunos la mayoría desafortunadamente, lo tomo como cuando te dan un puesto Y de momento este puesto es tuyo y nadie toca tus alumnos, nadie nadie se mete, Los docentes tenían que hablar con otros maestros y decirles mi grupo se queja de esto... entonces Como eran tutores de grupo lindo de alumnos, El otro maestro no tomada bien la queja entonces comenzó a generar una situación por ahí entre docentes, hubo docentes que fueron demasiado pero exageradamente paternalistas, no entendió muy bien la función o las funciones del tutor, Y bueno me citaron a padres de familia, Y eso me generó, no es porque el padre de familia no pueda venir a la universidad, pero tenemos que ser muy congruentes de que nosotros estamos trabajando con el modelo constructivista, y en el modelo constructivista habla de que el alumno debe aprender a construir su propio futuro desde el interior de la universidad, Entonces no lo puedo lograr si yo pretendo involucrar a más personas en la responsabilidad que debería de ser sólo suya(del estudiante) Y no del padre de familia himno de los tutores, Padre de familia o tutor me refiero, entonces esto me genera también ahí algunas situaciones, Es decir lejos de resolver una problemática, Siento que la problemática creció, es como cuando a alguien le dices, Que normalmente lo ves que anda de un lado a otro Y de un momento tú le preguntas oye éste estás bien? Y la persona camina bien se ríe bromear Y todo, pero si tú le preguntas oye estás bien? Te va a decir, Sí, bueno hoy en la mañana me dolía la cabeza, en la tarde de ayer de los pies, Y entonces comienza, porque le das la oportunidad de que se queje de aquellos que normalmente no le generaba un problema, entonces creo yo que los maestros fueran tan paternalista, Y llegaron a otros extremos donde involucrada la familia, Que entonces obviamente la familia se comenzó involucrar Y entonces, no fueron casos Como la mayoría, fueron dos o tres casos en donde los

tutores no entendieron muy bien esto, Y lo hicieron, También de este lado yo no puedo castigar eso, porque la intención del tutor era ir más allá, pero se involucró en algo que no debimos, Pues en ningún nivel está permitido, Pero en el universitario menos, Entonces eso nos generó algunos problemas, Esto hizo que además, Yo nombre muchos tutores busque que cada carrera tuviera dos o tres tutores, Había carreras muy pequeñas en donde nada más nombre uno o dos, Pero había carreras grandes Como por ejemplo psicología esa carrera tenía tres o cinco tutores en escolarizado y sabatino, esto hizo también qué convidamos de esta situación Que había, que el tutor conocía de sus alumnos, no empezarán a conocer los demás tutores, Y no debían, y esto generó indiscreciones Y ese tipo de cosas, es decir, note que a pesar de que somos adultos la madurez no tiene nada que ver con la edad, Y dije creo que tengo que retomar nuevamente Y entonces platicando por ahí con la maestra Susana, Ella me dijo, Oye yo conozco esto de tutores, de hecho déjame ayudarte, yo doy un curso a los tutores y les explicamos específicamente que es la tutoría, Y entonces ahora lo que hicimos poder relacionar, No sé si es lo correcto pero por ahora esta funcionando, lo que hice es que ya no voy a compartir esta responsabilidad con tantas personas, Voy a cerrar mi círculo de confianza donde tengo presidentes de academia, Esos presidentes de academia con sus secretarios, Ellos mismos pueden ser los actores académicos, entonces los tengo a todos en el mismo juego, Trabajando por un lado todas las cuestiones académicas, ver sus programas y maestros en las reuniones de academia, y al mismo tiempo las reuniones de academia se ven las problemáticas de alumnos Y entonces cada docente tutor es el mismo presidente o secretario de la academia, Y estaría entonces reducir un poquito, En un número menor de personas la responsabilidad Y entonces esperando que la responsabilidad fuera obviamente mayor en un menor número de personas, Y bueno a funcionado sin embargo, ha funcionado Para el escolarizado, Pero no está funcionando para el sabatino.

-
- 25 Por qué?No está funcionando porque los presidentes de academia, algunos de ellos no están en sabatino, entonces las cuestiones de tiempo, si han ido presentarse, pero no los de los alumnos, Entonces hay que realizar algunos cambios.
-

-
- 26 Inclusive hay estudiantes que no los identifican aún, imagino.También eso, entonces en el escolarizado empezó a funcionar, los docentes comenzaron entregar sus reportes mensuales, están atendiendo algunos casos aislados, curiosamente hubo menos, no tuvimos tantos casos así de momento.
- 27 Entonces ha tenido resultado.Si ha tenido resultado, Y bueno hablando del objetivo de la decepción, En el anterior momento aunque algunas cosas al interior no funcionaron, La deserción esta vez no fue tan grande, es decir que el objetivo de alguna manera se cumplió, el objetivo ahorita aparentemente está funcionando, Y bueno yo creo que es un trabajo el de los tutores no es algo que ya tengamos bien definido es decir, todavía este proceso, apenas estamos todavía funcionando, este semestre estamos trabajando un poco distinto, busque la manera de cerrar ese círculo, árabe que funcione para que el maestro entienda las funciones correctas del tutor Y quizá una vez que funcione con 10 esos mismos 10(tutores) van a poder capacitar a otros, Y entonces esto se va poder ir generando ya Y entonces en algún momento va a quedar muy bien entendido lo que yo quiero de un tutor, pero mi trabajo, Lo que yo deseo es que sea un tutor académico, A mí no me interesa tanto, Como decirlo, quiero un acompañante académico, en el que el alumno pueda en algún momento confiar, expresarle sus acuerdos y desacuerdos, las cosas que quiera el solito compartir, sus problemáticas, sus necesidades, con su tutor, pero no tanto a nivel individual, porque cuando lo hacemos tan a nivel individual creo que nos involucramos demás, esto del programa de tutores está relacionado también con el departamento psicopedagógico, él Sería como el coordinador de ellos, estamos todavía en pañales porque esta figura del departamento psicopedagógico este semestre se está incorporando una docente a dar terapia a los alumnos que lo necesitan, Buscando que los tutores cuando identifiquen un problema personal un familiar mayor canalizar con el área psicopedagógica, para que el alumno pueda en un momento dado, Diferenciar que su tutores un tutor académico, que Lo va a orientar, que lo va a acompañar, Pero no es quién le va resolver un problema, eso quisiera yo que quedará muy en claro, con los tutores.
- 28 Y la parte del uso de la tecnología, Que ya lo traen ustedes, Lo vienen manejando es de la plataforma, Que tanto les ha funcionado en cuestiones académicas?
-

-
- 29 En cuestiones académicas, Bueno es que esta un proceso, de inicio era capacitar a los docentes para que empezar a trabajar en plataforma, Enseñarles que es una plataforma de hecho, esto fue todo un proceso, después intentamos con materias virtuales, Más sencillas, hace trabajar los alumnos también capacitarlos para entrar a la plataforma, pero ha habido desafortunadamente en la plataforma que estamos manejando, supongo yo que cuando nosotros empezamos a utilizar la plataforma no tenía tantos problemas técnicos, actualmente presenta muchos problemas esta plataforma (Chamilo) porque ahora también lo trabajan los otros campus de la universidad, entonces se satura, entonces esto hace que los alumnos los rebota O los maestros quieren entrar Y los rebota, pero esto es simplemente lo que yo creo que tenemos que hacer es mudarlos, los que están en la parte informática de esto nos comenta, que tenemos que mudar nosotros servidor, están eso arreglándolo y que con esto va haber solución, la cuestión es que estos se sigue todavía en estos momentos arreglando, Y todavía no tenemos un resultado como para saber que tanto nos está funcionando, que ahorita, Bueno para saber si el maestro realmente entendió Como trabajar en plataforma y el alumno realmente también entendió Y ahí se puedan ver sus tareas ya la mejor interactuar Y demás, Aparentemente ya lo entendió pero no lo ha podido practicar, Por lo que todavía no sabemos hasta donde, Por las fallas que tiene actualmente la plataforma, tiene que ver con las fallas tecnológicas O técnicas o tiene que ver con la falta de capacitación o de entendimiento del uso de la plataforma, Entonces por el momento no podría darte una respuesta concisa, yo creo que terminar este semestre Y lo voy a detectar, la próxima semana tenemos una reunión para ver esto, para aclarar algunos puntos, de la plataforma precisamente, Y ver si tenemos que cambiar de plataforma, por otro lado de manera adyacente también la universidad está creando su propia plataforma, ya está en eso no sé qué tiempo vaya a tardar, ya que esta en pública, no es de la universidad, la usa la universidad, pero seguramente la usan otras universidades, u otras personas.
-
- 30 Y a considerado, ya no en Chamilo, Sino en esta nueva plataforma que están implementado, O si se genera este cambio de servidor en la plataforma que ya están utilizando, insertar algún espacio O ofrecer algún espacio la tutoría dentro de la plataforma?
-

-
- 31** Si de hecho, Es algo que yo desconocía, Hasta que tú lo comentas en algún momento, Sin embargo creo que lo primero es que funcione internamente de manera presencial, que primero el alumno entienda cuáles son los alcances de la tutoría Y las funciones del doctor, Cuando el alumno también entienda cómo abordará su tutor Como que no es lo mismo un maestro que al que le tiene confianza que la figura de su tutor, Y una vez que esto quede más claro, creo yo que puede dar el salto a la plataforma, porque en la medida de que esto no quede completamente claro, Creo que habría muchas confusiones, de las que ya de por sí existen en la plataforma, agregaría una mas, entonces no le daría solución al alumno que por ejemplo tiene problemas emocionales Y no los va poder platicar, o se va quedara la mitad si de pronto lo saca la plataforma, por ponerte un ejemplo exagerado pero puede suceder, el alumno de por sí utiliza la tecnología para comunicarse, hoy en día es imposible no utilizarla, los alumnos todo el tiempo creando grupos de whatsapp con sus maestros Y están en relación Y en comunicación.
-
- 32** Inclusive ya es algo que no puede moderada y situación educativa, ese tipo de contacto que se genera con el estudiante, ya las redes sociales nos están dando la vuelta, literalmente.
-

2.7 Transcripción de entrevista: ETS1

ETS 1

-
- 1 Nombre del entrevistado
-
- 2 Yo: Muy buena tarde Mtra., a partir de la implementación del modelo MT-TIC, estoy interesada en realizarle algunas preguntas, con el objeto de conocer su postura, ¿puedo grabar la conversación?
-
- 3 Mtra. Buenas tardes, si, puedes grabar la conversación.
-
- 4 Yo: Gracias, ¿Qué recursos tecnológicos ha utilizado durante la implementación?
-
- 5 Mtra. Yo he tutoreado por WhatsApp, pero no utilizo Facebook, porque estos chicos no me tienen en el grupo, porque luego suben cosas que no. Son chicos de nuevo ingreso, y las sesiones son presenciales, para estar en contacto con ellos, porque son muchísimas cosas que se tienen que ver con ellos de inicio, desde ver reglamento, retomar dudas que tienen con su rendimiento, de sus asesorías que cada uno tiene, muy independiente de aquí (tutoría), o sea, ellos deben adaptarse a un sistema, en donde son responsables de todo, entonces hay mucho contacto.
-
- 6 Me parece muy útil el uso de Moodle y la tecnología con los estudiantes, pero no en los primeros ciclos, ya que pudieran no tener acercamiento al uso de plataformas, por lo que es un proceso que implica irnos acoplando al uso de la tecnología.
-
- 7 Yo: ¿Cuántos tutorados recibiste en el primer ciclo?
-
- 8 Mtra. 30
-
- 9 Yo: y ¿Cuántos tienes ahora?
-
- 10 Mtra. Los mismos 30
-
- 11 Yo: muy bien, que bonito,
-
- 12 Mtra. no se ha ido ninguno, obviamente algunos con sus altas y bajas. Los 30 siguen. Mi grupo es de tercer cuatrimestre en ingeniería en software. Para este ciclo hemos trabajado con la plataforma, las primeras dos sesiones presenciales, pero a partir de la tercera, incorporamos la plataforma. A estas alturas es más sencillo, pues ya los conozco y se de algunas materias que son más pesadas que otras, muchos alumnos trabajan para pagar su carrera, trabajan de noche, ayer un chico me vino a buscar, por que llego tarde a la clase por que venia del trabajo y el maestro ya no lo dejó entrar, y
-

me estuvo contabdo, todo frustado, para solicitar el justificante, obvio, no le dije que no, y hasta les doy tips, por ejemplo, que saliendo del trabajo, ya ya se vaya a la casa, que se venga directo del trabajo a la escuela, aca puede desayunar algo y dormir en el salón en alguna hora libre, pero son cuestines que uno debe conocer primero, para identificar bien por donde podemos implementar las tecnologías, y les encanta, aun que les gusta más para entretenimiento, pero no tanto para llevar el ritmo de aprendizaje,

-
- 13 Yo: Puede ser que, en algunas ocasiones, no solo les encante más el entretenimiento y no la parte académica, sino que no conocen el uso educativo, entonces, existe falta de conocimiento sobre qué hacer con la tecnología. Pero bueno, ¿Cómo uilizaste la tecnologIa?
- 14 Mtra. Pues bueno, diseñe mis sesiones en la plataforma en donde incluí de los temas proporcionados por el modelo, aquellos que hablan sobre hábitos de estudio, inclui el de administración del tiempo, el de habilidades cognitivas y desarrollo de la cognición, desarrollo personal, que es también muy importante, pero necesité organizarme bien, las sesiones y el material que utilizaría, por ejemplo, los videos, para que no se les haga tan pesada la actividad leyendo, contemplando la cantidad de materias que tienen. Pero considero que es importante que la tutoría tenga una ponderación, pues no es una actividad obligatoria, por lo que hay que hacer mucha labor, de convencimiento para que asistan, a pesar de tener buena respuesta, pero me falta hacerles más conciencia, pues tengo como 3 reprobados en tutoría, y digo, como es posible que estén reprobados en tutoría si su única labor es asistir y cumplir con actividades mínimas, por ejemplo, conocer su peso y talla, enviarlos a revisión médica, y no lo tienen, por lo que tengo que hacer labor de convencimiento, aunque en mi grupo es mínimo, pero si tengo que dar seguimiento con este 10% y ver ocmo hacer para encausarlos, pues se refleja en su desempeño académico. Pues existe relación entre los alumnos qe no asisten a tutoría y aquellos que tienen muchas materias reprobadas.
- 15 Tengo el caso de 5 alumnos que están reprobando y los 5 tienen beca prospera, eso podría ser un estudio de cómo los chicos becarios están impactando en el desempeño.
-

-
- 16 Yo: ¿por qué no sugerir alárea encargada de la asignación de becas, que la tutoría sea un requisito para los estudiantes becados, con el fin de dar mayor seguimiento y contar con información que permita la toma de decisiones?, quizá exponerlo en el colegiado de tutores y si la mayoría se encuentra en un caso similar, pues entonces, proponerlo.
-
- 17 Mtra. si, me parece que es una buena idea, por que el objetivo de la beca es eso, garantizar el desempeño escolar. Me hacen falta este tipo de ideas, te lo agradezco, aun tengo dudas y creo que tu me apoyas mucho.
-
- 18 Yo: Con gusto, lo que necesites.
-
- 19 Mtra. Gracias.
-
- 20 Yo: y bien, platícame como es que has utilizado las TIC en el proceso de tutoría?
-
- 21 Mtra. Tengo un grupo de whatsapp, entonces en el intercambio información con mi grupo.
-
- 22 Yo: y te ha funcionado?
-
- 23 Mtra. la mayoría de veces, sin embargo a veces me dicen que no se enteran de la información por que no tienen teléfono o datos, an que son pocos. Igual hago seguimiento a los alumnos que están en riesgo acercándome a sus demás compañeros, y les pregunto si han visto a sus compañeros y si han ido a clases, lo mismo que con sus profesores. Doy seguimiento para ver si han asistido a sus demás materias. Tambien los contacto en la plataforma, a través de los foros.
-
- 24 Yo: ¿De qué otra forma has utilizado la plataforma?
-
- 25 Mtra. he utilizado los recursos que nos proporcionaste, video, dinámicas, imágenes, además en las sesiones de trabajo, he trabajado con foros y el correo electrónico, pienso crear exámenes automatizados y algunas encuestas para sondar las necesidades del grupo, así, rapidísimo.
-
- 26 Yo: ¿Has pensado en utilizar el chat de la plataforma?
-
- 27 Mtra. No, es más fácil con whatsapp.
-
- 28 Yo: ¿Qué tipo de información intercambias por whatsapp?
-
- 29 Mtra. Anuncios de la coordinación, o de los mismos tutores, la desventaja es que algunos alumno no tienen señal o datos, que son la minoría. Pero son precisamente los que más me preocupan.
-
- 30 Yo: ¿Qué opina tu grupo de utilizar el whatsapp como medio de comunicación?
-

-
- 31 Mtra. Ellos encantados, que tabien a veces los chicos suben imágenes, cadenas, memes, y ya les dije que mejor abran otro grupo, para respetar este gruo, para lo que es, poner límites, para evitar que se pierdan los avisos importantes. A algunos chicos n o les gustaba, por que sentían que perdían el tiempo, pues se perdía el objetivo, así que ya se erradico esto, el grupo es exclusivo para tutoria, no habrá comentarios buenos ni malos.
-
- 32 Yo: es sano, pues te mantienen al marge con mucho respeto y en tu labor de tutoría presencial, has llevado algún recursos tecnológico al salón?
-
- 33 Mtra: SI, las diapositivas para presentar algún tema, el primer cuatri casi no lo utilice, pues hubieron muchas actividades, que había prolemas para integrar actividades extras. Daba más seguimietno a lo académico, pedir documentos, la semana educativa, evaluaciones. Es muy poco el tiempo que tenemos en aula y hay muchas cosas por hacer, sobre todo por las estadísticas, para ver como van. Igualmente, hago sondeo con los docentes, para ver como van mis alumnos y coincidimos, el alumno que s coporta de cierta manera en tutoría, es así en las demás.
-
- 34 A veces me ha tocado ser su maestra también, y es agitante, muy agotante, por ejemplo, el cuatri pasado me toco darles una materia también, entonces tenia 3 horas con ellos a la semana, y es complicado, por que representas ambos papeles, como docente y tutor. Y debes aprender a diferencias entre las funciones y los alumnos también y es muy agotante, por que estar trabajando con un mismo grupo tantas horas, por eso pedí a mi coordinador que ya no me diera a ese grupo en clase. La función del tutor es muy importante y no se debe perder el objetivo.
-
- 35 Yo: me parece que hacer una gran labor, trabaja de forma personalizada con tus estudiantes y eso respeta la finalidad de la tutoría, al menos ocmo la concibe ANUIES.
-
- 36 Mtra. si, incluso trabajo con un formato que nos proporciona la universidad, para dar seguimeinto a los alumnos, en donde incluso una vez mande a uno de ellos con la psicóloga, por que se veía mal, había reprobado una materia, entonces hable con el, y me dijo que tenia prbemas en casa, y pues si fue con la psicóloga, y después de 2 o 3 sesiones, el regreso conmigo y me agradeción, me dijo que sintió el cambio, y desde entonces ya no ha reprobado, se ve mejor, por que uno lo nota, en la forma en que se expresan, como caminan, en su cara.
-

-
- 37 Yo: bueno, pero quizá eso depende del interés del tutor, pues puede haber algunos que no estén tan comprometidos con esa función y sea mas complicado dar seguimiento.
-
- 38 Mtra. si, a mi me interesan mis alumnos y me interesa que vayan bien, por eso me preocupo.
-
- 39 Yo: pues bien, si necesitas algo más y yo puedo apoyarte, por favor hazelo saber, con gusto puedo apoyarte, agradezco mucho tu tiempo para esta breve entrevista.
-

2.8 Transcripción de entrevista: ETS2

ETS 2

-
- 1 Nombre del entrevistado
-
- 2 Yo: Cómo te fue con la implementación del modelo? Platícame, con mucha confianza.
-

-
- 3 Mtra: Pues como te decía, yo lo aplique en el primer ciclo, pero no pude seguirlo al 100, no pude subir todo a la plataforma, pero, enviaba información por correo y mantenía comunicación con mi grupo por whatsapp.
-
- 4 Yo: Algunos de tus estudiantes tuvieron problemas con la implementación.
-
- 5 Mtra. Si, algunos, por que no tenían acceso a la plataforma y en whatsapp, algunos no tienen teléfono, no estoy segura si sea por cuestiones académicas, o estén castigados, pero no traen celular.
-
- 6 Yo: Con cuantos estudiantes iniciaste tu grupo tutorado?
-
- 7 Mtra. Con 35 y ahora tengo 27
-
- 8 Yo: se fueron bastantes, y de estos 27 son minoría los que no tienen teléfono?
-
- 9 Mtra. Así es.
-
- 10 Yo: qué anidaste en la plataforma?
-
- 11 Mtra: este, el tema, lo que no utilice fue el chat, no se si no lo se utilizar, o no me da confianza, pero no, no lo use.
-
- 12 Yo: el problema es que el chat fomenta la comunicación síncrona, y para ello es mejor whatsapp.
-
- 13 Mtra. Es que yo no tengo internet en mi cubículo, tengo que trasladarme a biblioteca, o conectarme a mis datos si es algo urgente.
-
- 14 Yo: Has utilizado alguna otra red social?
-
- 15 Mtra. Facebook, pero me gusta más whatsapp, tengo un Facebook académico, y os estudiantes me mandaron invitación, así que los acepto.
-
- 16 Yo: la plataforma entonces no fue muy útil.
-
- 17 Mtra. Si. Al inicio no, pero ahora si, pues ya hicimos todo lo que debíamos administrativo, encuestas, eventos y demás, entonces hice un manualito, y comencé a cargar temas a la plataforma, con el material que compartiste, y he pedido a los estudiantes que trabajen con ellos en la plataforma.
-
- 18 Yo: la idea es que ustedes también lo enriquezcan.
-
- 19 Mtra. Hemos trabajado con temas de integración y trabajo en equipo y muy bien.
-
- 20 Yo: además de la plataforma y whatsapp, como has enviado información?
-

-
- 21 Mtra. Por correo, si es información oficial, es por correo y les aviso por whatsapp, que les he enviado información al correo.
-
- 22 Yo: del repositorio de recursos digitales, llevaste alguno a tu grupo de tutorados?
-
- 23 Mtra. SI, algunos videos y dinámicas, las hemos trabajado de forma presencial, y les han gustado. Pues es algo novedoso. Hay aportaciones positivas del uso de las TIC en la tutoría, pues hay más herramientas para trabajar y no se requiere estar trabajando dentro del aula de clase.
-
- 24 En la plataforma les coloco un tema y pido que reflexionen sobre él, y opinen. Entonces lo hacen de forma más abierta que si lo hicieran enfrente del grupo.
-
- 25 Ahora llevamos varias sesiones y 3 no las he tenido presencial, por algunos proyectos o actividades, entonces se trabaja en la plataforma, por correo y whatsapp, y se da seguimiento.
-
- 26 Yo recomendaría el modelo yo siento que es más completo, y les interesa más, porque se da cuenta que hay contenido que trabajar, que hay temas, no como antes que no habían programados temas, entonces pensaban que no íbamos a hacer nada.
-
- 27 Pero como desventaja veo que cada ciclo se borra la información que subimos a la plataforma, entonces debemos estarla cargando cada ciclo y eso requiere trabajo, que podría utilizarse en otras cosas.
-
- 28 Yo: si, claro, igual podríamos investigar si los sistemas pudieran no eliminar el contenido, para evitar recargar la materia, pero eso requiere tiempo y eso a veces es lo que menos tienen. Igual pueden guardar la información que cargas en la plataforma y subirla cuando abran de nuevo la materia.
-
- 29 Mtra. Bueno, eso sí. Checaré como.
-
- 30 Yo. Bueno, tegradezco mucho tu apoyo
-

2.9 Transcripción de entrevista: ETS3

ETS3

-
- 1 Nombre del entrevistado
-
- 2 Yo: me gustaría saber qué recursos del modelo utilizaste y cómo los utilizaste?
-
- 3 Dra. Aplique cuestionarios, solicite laboratorios. Solo que tuve algunas desventajas, por que als sesiones no estaban planeadas en laboratorio, entonce estábamos en el salón de clase, eso fue una desventaje. Los recursos y materiales me gustaron mucho. La plataforma en específico. Trabajamos algunas cosas como trabajo en equipo y habilidades interpersonales, motivación y fue porque trabajamos 2 temas en este ciclo, administración del tiempo y proyecto de vida. Había mucho material, y solo he trabajado con 4
-
- 4 Yo: Cómo utilizaste los recursos? En plataforma, los escargaste y los llegaste al aula de clase, o invitaste a tu grupo a laboratorio? Lo enviaste por correo?
-
- 5 Dra. Lo subi a plataforma, entonces los chicos entraban y lo descargaban y trabajaban con el material, en su maquina, hubo algunos que de plano, cuando trabajamos admón del tiempo, entre todos lo armamos, por que al final de cuentas yo puedo decir algo, pero es su vida, ellos saben que onda, entonces pusimos las categorías, así en el pizarrón, y hicimos una tabla, un Excel, algunos de plano se les hizo mas fácil trabajar en su hoja impresa, otros no, otros son mas de la Tablet y ahí fueron colocando todo, a otros se les hacia mas fácil su lap, entonces yo no los limite, fue donde ellos quisieran, pero al final tuvieron que hacer la actividad y anotar sus tiempos, hicieron sus análisis, fortalezas, debilidades.
-
- 6 Yo: y cuando tu das esta posibilidad de que los estudiante spuedan utilizar una table, una omputadora para tomar apuntes o que al final eligan una hoja, que piensan los alumno sobre eso?, les agrada incluir la tecnología en la tutoria?
-
- 7 Dra. Si de hecho, una de las chicas comentó que deberíamos buscar un App, para que así podamos, por que estaría chido con una app comunicarnos luego, luego, pero, cual es la desventaja, los chicos no todos tienen datos.
-
- 8 Yo, de cuantos estudiantes es tu grupo?
-
- 9 Dra. 26, y arranque con 29, de la ing. En financiera, los estudiantes que se fueron fue por otra carrera. La mayoría de los estudiantes cuentan con algún dispositivo electrónico.
-
- 10 Yo: Utilizan redes sociales para comunicarse?
-

-
- 11 Dra. SI ,whatsapp, y Facebook, para garantizar la comunicación, para informarles si hay algún evento o actividad, entonces tenemos un grupo, pero de inicio les pedí, haga uno conmigo, para que así ustedes no se limiten, y otro de ustedes. En lo personal, me gusta ese grupo, pues mis teorías de estrategias de enseñanza-aprendizaje, mas estrategias de aprendizaje que son las que más me interesa aplicar con ellas, dependen del corte generacional, por que no es lo mismo los alumnos que entran en septiembre, que los que entran en enero, en sep, entran los alumnos que normalmente que quieren estudiar esta carrera, y hay mucho para escoger, en enero entran los chicos que no quedaron, o en donde querían quedar o en la escuela.
-
- 12 Yo: ah, ok, es como, mi segunda oportunidad, por que no quede a la primera, entonces, ahora puedo quedar, menos demanda y puedo aplicar a la carrera que quiera.
-
- 13 Dra. Pero fíjate, de los 29, que tenía, una reprobo, entonces yo le dije, hija, termina, termina, pasa tus materias y ya después te vas, por que tu no sabes si a la vuelta de la esquina puedes regresar, pero ya tienes las materias acreditadas, no lo hizo, luego de todo ese grupo, solo reprobaron 3, y los 3 reprobaron una materia, la misma, cuando incluyó los temas de planeación de tiempo proyecto de vida, no reprobo ninguno, es un grupo que se ha conformado muy bien, trabaja bien, tienen mucha cohesión, son muy colaborativos, suman talentos. A diferencia del grupo que entró en enero, no han hecho cohesión, salieron terriblemente, de ese grupo tenía 29, no conocí a 3, nunca llegaron, hubo 2 o 3 que no iban a la escuela, empezaron pero no terminaron, es diferente a mi ese grupo, es el que más me preocupa, por que el otro como quiera ya están encarrerados, pero como ahora estoy de comisión, tuve que dejarlos, entonces le pedí a mi jefe que me apoyará, entro una maestra nueva, que me hiciera el favor o de cambiármelos o de ponerla como maestra adjunta, por que mi preocupan mucho mis niños y quieren saber que onda. Mis 2 grupos están en la Ing en financiera, y los perfiles de los alumnos si cambian, según la carrera.
-
- 14 Yo: EN ambos grupos promoví el uso de las TIC
-
- 15 Dra. Con el que entro en enero apenas comencé, pero como me mandaron a trabajar acá, ya no hice mucho seguimiento. Entonces estoy pensando en hacer algo con plataforma, para dar seguimiento, por que necesito presencia con ellos, avisar por
-

whatsapp que hay actividades cargadas en plataforma para que entren y revisen, y dar seguimiento en plataforma,

-
- 16 Yo: de los recursos que tienen a su disposición, videos, infografías, pdf, dinámicas, resultaron útiles para ti?
- 17 Dra. Si, ha sido muy significativo, pues a veces conoer los recursos pero no los vez desde el punto de vista educativo. Entnces, ah! Eso no lo sabía, lo voy a aplicar, y la ventaja es que la información esta contenida y tenemos acceso por medio del drive, el problema por ejemplo, con la plataforma, es que esta cargada la información del cuatrimestre y cuando termina, borran todo, entonces hay que hacer una copia y volver a cargar, esa es una desventaja de la plataforma. Es comprendible, por eso drive es una ventaja. Otra desventaja es el tiempo en cuanto al curso, me hubiera gustado con un poco mas de tiempo, estuve bien y todo, me gustó por que estuve muy preciso, pero me hubiera gustado más en cuanto tutoría, me hubiera gustado más tiempo, para armar todo un plan de trabajo para cada ciclo, algo en diseño instruccional.
-
- 18 Yo: utilizaste algún otro recurso tecnológico, alguna otra red social?
- 19 Dra. Pense en Facebook, pero no, yo aun no me administro, se me hace mas fácil con whatsapp, pues la información es síncrona, has de cuenta que en lugar del face, me apoyo más del correo electrónico y la plataforma, yo subo la información, el archivo y ellos bajan los recursos. Además por whatsapp, lo uso mucho para motivarlos, les mando mensajitos, imágenes, para que se sientan apoyados, motivados.
-
- 20 Yo? Estas dispuesta a continuar implementando la tecnologIa en tu proceso de tutoría?
-
- 21 Dra. Si, es muy útil
-
- 22 Yo: Invitarias o promocionarias a tus colegas a tilizar la tecnologIa en tutorIa?
-
- 23 Dra. SI, incluso la idea que tengo, es de hacer material y compartirlo, por ejemplo, lo que te digo de hacer las categorías y las tablas, yo llevaba una idea y salio ora, entonces lo que necesito es probar, y lo interesante que tengo, es que tengo 2 grupos con diverso perfil, entoces, lo qye me funcione con uno, no se si me puede funcionar con otro, y puedo modificar el material.
-
- 24 Yo, si claro, lo que mencionábamos de inicio en el curso, la tecnología es un recurso medidor, no la panacea que dara solución a tosos los conflictos, no puedo utilizar incluso los mismo recursos en un grupo que con otro, por sus características y
-

necesidades propias, puedo usar un video y con otro no, por que se quedan dormidos si les apago la luz. Pues es todo Dra. Te lo agradezco muchismimo, voy a detener la grabación.

3. Segmentos de entrevistas a partir del análisis cualitativo con el software MAXQda 12

3.1 Segmentos de entrevista: Categoría origen del programa interno de tutoría

| Nombre del documento | Código | Segmento | Área | Porcentaje % |
|----------------------|--|--|------|--------------|
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría | el modelo de las universidades politécnicas ya venía implícito la función o el programa institucional de tutorías. | 114 | 0.37 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría | es parte de darle seguimiento al modelo implementando este programa. | 68 | 0.22 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría | fue colegiado en este caso. | 27 | 0.09 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría | hay un colegio de tutores y asesores y eran comandados en este caso la persona que estaba al frente del área de desarrollo académico, que era la Doctora Mayte, pero entre todos fueron armando las modificaciones a las que se han llegado hasta el formato actual | 258 | 0.85 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría | no se tiene identificado el modelo de tutoría que están trabajando | 66 | 0.22 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría | entre a unos cursos de capacitación en el cual se nos orientaba sobre cuál es el objetivo de ser tutores, pero como tal recordar ahorita así como que cuál fue el génesis no lo recuerdo pero si he participado en la mayoría de estos procedimientos. | 246 | 0.88 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría | Sé que todas las universidades politécnicas manejan lo que es el modelo de tutorías y asesorías para apoyar a la parte académica de los alumnos. | 144 | 0.71 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría | Entonces pues si es muy importante la parte de la tutoría y pues esta se refuerza con la de las asesorías y estas dos refuerzan a la docencia. | 142 | 0.70 |
| ET2UPP | Origen del programa interno de tutoría | Soy tutora, antes nada más teníamos las tutorías por chicos que eran, cuando yo entre eran de todas las carreras, entonces, podíamos tener de (metro tecnología), de terapia, entonces la verdad si era muy complejo porque no los podías orientar de la mejor manera. Va avanzando la tutoría y se va viendo esa parte que causaba conflicto entre tutor y tutorados y ya se asigna solamente, después solo de la carrera pero el grupo se fragmentaba entre varios tutores. | 459 | 1.97 |
| ET2UPP | Origen del programa interno de tutoría | Entonces vas viendo que te funciona, que no te funciona, entonces vas como perfeccionando esa atención hacia los alumnos que es lo importante. | 142 | 0.61 |
| EDUG | Origen del programa interno de tutoría | as tutorías es algo que existe desde hace mucho tiempo, de hecho a lo mejor nisiquiera con ese nombre pero en las funciones existe, normalmente en los niveles básicos | 166 | 0.74 |
| EDUG | Origen del programa interno de tutoría | esta figura que nace en algún momento, principalmente en los niveles básicos, posteriormente se va incorporando en otros niveles, pero principalmente en básico, hizo que los alumnos tuvieran la confianza en alguna persona, diferente a la parte administrativa sobre todo, | 269 | 1.20 |
| EDUG | Origen del programa interno de tutoría | me di cuenta de esta necesidad en donde el alumno pueda confiar más en una figura diferente al director, o diferente al coordinador, o subdirector o a las áreas meramente administrativas, hace falta una figura que sea la intermediaria, entre la parte administrativa y directiva con el alumno, alguien en quien el alumno pueda sentirse no solo el apoyo, sino también la compañía, que le genere la confianza para poder explicar aquellos problemas que en los puestos directivos que son los puestos más ciegos del mundo no llegamos a conocer, cada alumno tiene una individualidad y una problemática, y vive en un entorno que normalmente entre mas grande sea una escuela de diferente nivel | 684 | 3.04 |
| EDUG | Origen del programa interno de tutoría | el problema lo tengo que solucionar, tengo que prevenir que exista, darme cuenta cuando un alumno está presentando algunas características, de esta problemática, a lo mejor, si tiene problemas en los pagos, a lo mejor tiene problemas en asistencia, a lo mejor tiene problemas familiares y si bien a nivel universidad no puedo involucrarme en la vida de los alumnos, si intento que haya una figura que el alumno pueda confiar y pueda explicar su problemática, nosotros ver hasta donde podemos apoyar, entonces así nace | 516 | 2.29 |
| EDUG | Origen del programa interno de tutoría | trabajo el de los tutores no es algo que ya tengamos bien definido es decir, todavía este proceso, apenas estamos todavía funcionando, este semestre estamos trabajando un poco distinto, busque la manera de cerrar ese círculo | 224 | 1.00 |
| EDUG | Origen del programa interno de tutoría | quiero un acompañante académico, en el que el alumno pueda en algún momento confiar, expresarle sus acuerdos y desacuerdos, las cosas que quiera el solito compartir, sus problemáticas, sus necesidades, con su tutor, pero no tanto a nivel individual, porque cuando lo hacemos tan a nivel individual creo que nos involucramos demás, esto del programa de tutores está relacionado también con el departamento psicopedagógico | 421 | 1.87 |

Figura 1: Segmentos de entrevistas referentes a la categoría Origen del programa interno de tutoría.

3.2 Segmentos de entrevista Subcategoría definición de tutoría:

| Nombre del documento | Código | Segmento | Área | Porcentaje % |
|----------------------|--|--|------|--------------|
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | El programa institucional de tutorías se enfoca a dar esa guía, a ser que un docente funja como guía de los alumnos para actividades ya sean académicas, trámites académicos o trámites administrativos o hasta personales, en el caso de personales si el tutor así lo decide puede darle seguimiento al chico, pero también poder canalizarlo al área de psicología que tenemos para un mejor seguimiento. | 396 | 1.30 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | es un proceso de acompañamiento, de guía para los alumnos cursantes de su licenciatura y de esa guía y ese acompañamiento puede ser de forma administrativa, académica o personal. | 178 | 0.58 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | El programa interno de tutorías, pues el objetivo es precisamente que este acompañamiento genere beneficios para los chicos, para evitar deserciones, para evitar abandono. | 172 | 0.56 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | Que es una herramienta un apoyo para acompañar a los alumnos en las cuestiones académicas, muchas veces personales durante sus tres años y cuatro meses en esta escuela. | 168 | 1.15 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | El objetivo del programa de tutorías es volver armónico el tiempo que el alumno pase en la universidad y obviamente reducir los tiempos que está aquí. | 150 | 0.54 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | a tutoría es un procedimiento en el cual el alumno tiene algún tipo de inquietud o algún tipo de necesidad de cualquier tipo y la cual no puede solventar de manera personal, entonces nosotros como tutores tenemos una ventaja en la institución que conocemos mejor los procesos administrativos, los procesos docentes o cualquier tipo de proceso que tú puedes utilizar esos estatus con el alumno, la tutoría como tal es un procedimiento muy ahorita lo puedo evaluar como bastante importante, importante porque tiene que ver con un escenario y con actores importantes. | 564 | 2.02 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | Entonces la tutoría debe de ser diferente para terapia física, para mecatrónica. Cada programa educativo considero yo, debe tener juntas con sus docentes y con las personas que llevan a cabo esa actividad y con respecto a eso evaluar los grupos y saber que pueden hacer con esas tutorías, existen grupos académicos, pero como tutorías no. | 338 | 1.21 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | necesitamos establecer perfectamente cuál es el objetivo de cada actividad que desarrollamos y tener instrumentos de medición | 125 | 0.45 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | Aquí es un acompañamiento a final de cuentas, no estás solo en totalidad que se considera en las universidades pues como eres una persona pues entre comillas responsables. | 171 | 0.85 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | es un acompañamiento a lo largo de toda la formación del chico en la universidad para guiarlo, asesorarlo y canalizarlo al área correspondiente dependiendo de la situación por la que este atravesando. | 200 | 0.99 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | El objetivo es que el alumno pueda a final de cuentas obtener la información, la mejor información adecuada para cumplir con las actividades o llenar aquellas actividades que requiera. | 184 | 0.91 |
| ET2UPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | es un acompañamiento académico, que si tienes algún problema administrativo: pues dirígete a esta área o vamos a hacer este oficio, lo vamos a solucionar así, o la parte académica: tenemos un problema con un profesor o buscamos asesoría, así esa parte. | 253 | 1.09 |
| ET2UPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | No, como que no es homogéneo, a lo mejor tus docentes o tus tutores base pueden decir si, solo estoy para hacerte un oficio, para decirte que vayas a psicología, becas, a esta parte, pero a la vez algunas autoridades o en algunas situaciones, se transgreden pues ese concepto y decir "no pues tu eres el tutor, tu eres el responsable". | 337 | 1.45 |
| ET2UPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | No esta homogenizado hasta donde puedes tu intervenir como tutor. | 65 | 0.28 |
| ET2UPP | Origen del programa interno de tutoría\Definición de tutoría | Las desventajas de la tutoría, que no está bien definida ni para la parte administrativa ni para los alumnos. | 110 | 0.47 |

Figura 2: Segmentos de entrevistas referentes a la subcategoría Definición de tutoría.

3.3 Segmentos de entrevista: Subcategoría funciones, alcances y limitantes de la tutoría.

| Nombre del documento | Código | Segmento | Área | Porcentaje % |
|----------------------|---|---|------|--------------|
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | as reuniones de los vocales cada mes para ver cuáles son los casos, cuales son las novedades que se tengan que tratar, los pendientes y las actividades de revisión | 163 | 0.53 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Los chicos sabes y están enterados desde que llegan que tienen un tutor, que su tutor es su guía, que su tutor les apoya y que lo pueden buscar y localizar y que puede guiarse y apoyarse en él. | 193 | 0.63 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Uno de los objetivos que el tutor precisamente al inicio se quede con el mismo niño que va a terminar, porque precisamente él le va a dar el seguimiento, él lo conoce, él ya sabe cuál es su caso. | 195 | 0.64 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | se me van atrasando los chicos es preferible que se vayan con el tutor del grupo en el que ahorita ya estén cursando | 117 | 0.38 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | un cuestionario | 15 | 0.05 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | El análisis y la baja | 21 | 0.07 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | En este caso pues la firma debe llevar una firma de su tutor, entonces es como que el primer filtro, el tutor es el que dice "Ha ok, estoy enterado de que te vas a dar de baja" las razones, en general no es como una autorización, porque pues. | 244 | 0.80 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Si el chico se va a dar de baja pues se va a dar de baja, nosotros estamos nada mas como para ver si realmente las razones de la baja ameritan una baja o. | 154 | 0.50 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Se puede salvar o le podemos dar opciones para (-----), en este caso la función sería la mía y la del tutor, la inicial del tutor y ya este conmigo si algo necesita, si veo que el problema que tiene es muy grande pues a lo mejor canalizarlo o darle la opción de que pueda pasar a psicología. | 292 | 0.96 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | como es inicio de cuatrimestre tienen que validar la materia o los que van adeudando tienen que solicitar que se las cargue o que se les de baja. | 144 | 0.47 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Todos los tutores tenemos una carpeta donde llevamos el expediente de los chicos, lo hacemos así. | 97 | 0.32 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | de ley como tutor debemos tener la copia del carnet y de su credencial. Ya me paso que tuvieron un accidente y pues ¿Quién es el tutor? Pues yo, que su número de seguro, sus datos y todo eso. Entonces precisamente por eso mismo se hace que tengas la carpeta a la mano y que tengas cada cuatrimestre deben de imprimir su gira y sellarla con control escolar. | 357 | 1.17 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Ahora en el sistema te aparece el mapa curricular, ya vas checando por decir les van apareciendo si la deuda aquí ya te marca en roj | 132 | 0.43 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | muchos profesores preguntan no me hago y yo si se lo que hace el, entonces no se ha dado como un plan específico precisamente por la diversidad de programas educativos y lo comentaba la titular que estaba anteriormente que no se puede bueno ella daba ese argumento que por la diversidad de programas educativos y porque no es lo mismo trabajar con un grupo de terapia física. | 375 | 1.23 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Que el de mecatrónica. | 22 | 0.07 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | yo no le puedo decir al tutor de mecatrónica que trabaja en las mismas cosas, en los mismos chicos por los perfiles, por lo difícil que puede ser a lo mejor con los de mecatrónica que con los de terapia física. | 211 | 0.69 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | En este caso se les da la inducción de lo que es el programa, se les muestra todo lo que deben hacer administrativamente y también se les brinda como esos temas que en algún momento una compañera que estaba anteriormente hizo una guía de cuáles eran los temas que podían tocar dentro de su tutoría que sirviera como base, como guía para poder realizarlo, no porque no era algo que tuviera que hacer obligatoriamente, entonces tu como tutor estas en la libertad de decir "Ha pues yo para mi grupo como lo veo voy a solicitar un curso no se de autoestima" "Yo los voy a llevar a tal lugar a ver tal cosa" enfocado a la carrera, es más bien como dependiendo del grupo y del tutor. | 678 | 2.22 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | el semestre pasado me los lleve a conocer teleton. | 50 | 0.16 |
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | para que vayan motivándose a ver qué es lo que van a hacer, que es lo que están estudiando, como lo van a aplicar, tengo planeado a lo mejor me gusta llevarlos muchos a museos entonces organizo salidas al museo de la tolerancia, al miss universo, en las salas de cerebro, de | 286 | 0.94 |

Figura 3: Segmentos de entrevistas referentes a la subcategoría Funciones, alcances y limitantes de la tutoría.

continuación

| | | | | |
|--------|---|---|-----|------|
| EACUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | tocar dar aviso de las coordinaciones hay veces que nos solicitan los grupos para llevarlos a alguna actividad que se organice dentro de la institución como los días naranja que es lo de violencia, hay pláticas sobre la violencia, pláticas de diferentes tipos que podemos llevarlos en la hora de tutorías. | 305 | 1.00 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | cuando existe algún problema con los alumnos para no todos los profesores ir a resolver su problema como que existe un representante ese es el vocal. | 149 | 1.02 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Por los problemas a veces que traigan, problemas o en cuestiones académicas de que ya reprobé tal materia, me voy a salir porque esto no es lo mío, tratar nosotros de ayudarlos. | 177 | 1.21 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | ¿Cómo se desarrolla la tutoría? | 31 | 0.21 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | bueno de primerito con los de primero llegamos y primero hacemos una dinámica para conocernos y aprenderse los nombres, identificarse con un animal, eso lo busqué en Internet herramientas para tutoría, otra herramienta de integración bueno esa es de integración. | 261 | 1.79 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Y pues ya como se fueron adaptando unos se fueron dando de baja, lamentablemente me toco un grupo te decla pues yo creo no sabían lo que querían por más que trabajaba con ellos y muchos se empezaron a salir y ya pues ya después como comenzaron a avanzar conocían más el sistema pues ya allí nada más iba al aula y pues ya no que esto donde, que esta beca con quien y ya era así nada más cuestiones académicas. | 409 | 2.80 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | ya por eso nada más se acercan que por justificante, si reviso con ellos que materias van a tomar o si reprobaron una, se le recomienda bueno depende de cómo los veas si en extraordinario o la recursan, ya es eso ya es más. | 223 | 1.53 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Si alguien confía en mí, si ha habido muchos problemas graves dentro de mi grupo y pues los he canalizado, con la psicóloga fue lo más grave que he canalizado, al médico pues a alguien que le duele la cabeza y ya Itzel les da seguimiento o los canaliza a otras instituciones. | 275 | 1.88 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Pero yo pienso que si no tuvieran confianza yo no hubiera detectado eso y si tengo problemas gravísimos ya no sé cómo salir de ellos. | 133 | 0.91 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | El incrementar el rendimiento. | 30 | 0.21 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Incrementan su rendimiento, si lo hacen, parecería que muchas veces dicen hay una tutoría para que la voy a hacer perola verdad si incrementa su rendimiento si uno los escucha. | 177 | 1.21 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Si estas allí, a ver porque estas mal, te recomiendo esto, a veces hasta uno mismo no soy nada más yo muchos mismos damos asesorías allí en las tutorías, bueno porque allí lo detecta si vienes conmigo o te mando con alguien más. | 228 | 1.56 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Tal vez si tal vez no, pero no es toda la responsabilidad, muchas veces uno hace hasta lo imposible pero, si el alumno no quiere estudiar ¿Qué puedes hacer? | 156 | 1.07 |
| EVUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Yo lo mando a asesoría ¿Pero y si él no va? Ni modo que lo lleve de la mano. | 76 | 0.52 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | un vocal de tutores es un personal administrativo que se encarga de estar dando los seguimientos a cierto número de alumnos dentro de las actividades administrativas, académicas o personales del alumno en la universidad. | 220 | 0.79 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | desarrollamos una herramienta para estar posicionando a los tutorados en diferentes tipos de riesgo, se manejan tres tipos de riesgo en el programa de tutorías: bajo riesgo, mediano y alto riesgo. Esto tiene que ver con la situación académica, personal y administrativa junto con el tiempo que lleva el alumno en la universidad. Pues de bajo riesgo se considera un alumno que es regular, que no tiene problemas para estarse reinscribiendo, no está participando por ejemplo en becas de para no pagar la inscripción o algo así, es bajo riesgo porque no hay mucha atención, no demanda focos rojos. | 594 | 2.13 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | De mediano riesgo es alguien que si de repente no viene, tiene un problemita y el de alto riesgo es aquel que es el caos total. | 127 | 0.45 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Bueno se clasifica así como es una forma de categorizar al alumnado y poder saber a dónde orientar los estrochos de la institución o como equipo de trabajo, entonces dentro del programa de tutorías había tres clasificaciones. | 225 | 0.81 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | apoyo a los alumnos de diversas carreras, en poder agilizar trámites administrativos, | 85 | 0.30 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | o más importante tiene que ver con una vocación que deseen estar aquí, hay muchos alumnos que no desean estar aquí, entonces ese es el primer fundamento. Si el alumno no quiere estar aquí yo le puedo bajar la luna y las estrellas y no va a hacer que el realice su actividad | 288 | 1.03 |

Figura 4: Continuación de segmentos de entrevistas referentes a la subcategoría Funciones, alcances y limitantes de la tutoría.

continuación

| | | | | |
|--------|---|---|-----|------|
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Entonces tiene que ver con las herramientas con las que el tutor puede ayudar en esa hora y decir bueno que hago con mis alumnos en esta hora ¿no?, los pongo a brincar la cuerda, los pongo a ver un video, no hay una instrucción de lo que hay que hacer, entonces algo muy interesante y es una parte muy necesaria encausar actividades acorde al grupo, cada grupo es diferente. | 374 | 1.34 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Entonces el vocal tiene la . . No sé si llamarle responsabilidad o la necesidad de identificar al grupo y de poder encontrar actividades para todo el grupo. | 155 | 0.56 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Un docente que tiene alumnos que le marcan a las tres de la mañana y estando borrachos que si puede ir por ellos, entonces el tutor iba por ellos. | 146 | 0.52 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Y si tiene que ver con responsabilidades, eres su tutor entonces yo opino que es por el que llegue a su casa así o que se vaya a morir, entonces hay ciertas confusiones en nosotros como tutores. | 194 | 0.69 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | tenemos que orientar y saber cuál es la actividad, o sea cuál es el objetivo de la tutoría. Como te acabo de comentar se confunde y rápido. | 139 | 0.50 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Yo no tengo, aquí en la escuela se participa en varios estímulos, algunos de ellos son antes se llamaba prodet ahora se llama promete, cada actuación muchos de los docentes que trabajamos aquí están registrados en el sistema nacional de (investigadores) tienen maestría, tienen doctorado y para poder ser acreedor a esos beneficios necesita estar llevando actividades tutoriales. | 379 | 1.36 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | considero que tiene que ver con el índice de egreso, o sea si el alumno tutorado tiene un seguimiento tutorial adecuado podemos identificar un foco rojo | 152 | 0.54 |
| ET1UPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Muchas de mis compañeras por ejemplo no tienen la capacidad de evaluar esa parte y el grupo se los come. | 104 | 0.37 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | pasa por ciertas situaciones que ellos requieren de ayuda, pues que se canalice a una área específico o incluso solamente con escucharlos tu como tutor y guiarlos en la parte térmica, en la parte administrativa y en la parte personal. | 234 | 1.16 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Algunas veces los chicos no saben para dónde dirigirse, entonces como tutor nosotros tenemos la responsabilidad de mencionarles cuales son las escalas que deben ir siguiendo, porque muchas veces los chicos tienen una situación que para ellos es una situación muy complicada y quieren irse directo con (---3x43-----)cuando nosotros como tutores pues somos la primera ahora sí que la primera fuente de información y de aquí en adelante ellos pueden ir escalando, escalando hasta conocer donde tienen que llegar. | 515 | 2.55 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Entonces a final de cuentas el tutor tiene como objetivo informar, orientar, canalizar, para que ellos tengan toda esa información que les va a permitir tenerlo mejor aprovechado. | 179 | 0.89 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | omo parte de nuestras funciones es indispensable cumplir con tres horas de lo que sería tutoría. | 96 | 0.47 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Llenamos un formato y entonces después de llenar ese formato, nosotros pues vamos recopilando información y en el mismo formato pues clasificamos que tipo de tutoría fue, fue por una situación administrativa, fue por una cuestión personal, fue por cuestión académica y se solicita esa información de manera trimestral y de manera cuatrimestral. | 346 | 1.71 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | Entonces se va solicitando la información, número de alumnos atendidos, tiempo de atención durante ese trimestre o cuatrimestre porque ya es el final y número de alumnos, número de horas y me falta bueno y numero de tutorías. | 226 | 1.12 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | formato de registro de actividades de tutoría y aquí viene toda la información: número de tutoría, día y mes lo que sería aquí semana y el año, inicio y termino en cuanto horas, tiempo acumulado, esta información se va acumulando en base a las horas que estén aquí y aquí pone un representante de grupo o el chico si es de manera individual, su matrícula y nombre, el número de alumnos como te lo decía si es académica, administrativa o personal, pues su firma y alguna observación que fuera a existir. | 502 | 2.48 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | el colegio de tutores se reúne en una determinada fecha establecida por el área de desarrollo y el colegio de tutores está representado por vocal de tutores, cada programa educativo tiene su vocal de tutores, el vocal de tutores lo que haces es precisamente recopilar esta información. | 285 | 1.41 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | enemos acceso al sistema y allí podemos observar pues tal vez como darle seguimiento al alumno, observar cuales son las asignaturas que está reprobando y pues de ahí surge la ansiedad de preguntarle ¿Qué está pasando? ¿Por qué te está yendo mal en tres de cinco materias que estas cursando? | 292 | 1.44 |
| ECUPP | Origen del programa interno de tutoría\Funciones, alcances y limitantes de la tutoría | porque de repente como tutores pues a lo mejor yo creo empatía con mis niños, tutorados y les tomo cariño y soy ahora si mamá pato, pues muchos tutores a lo mejor por tiempo, a lo mejor porque digamos tienen otras prioridades, no lo sé, pero no puede haber tanta | 266 | 1.32 |

Figura 5: Continuación de segmentos de entrevistas referentes a la subcategoría Funciones, alcances y limitantes de la tutoría.

3.4 Segmentos de entrevistas categoría Asignación de tutor, subcategoría capacitación de tutor

| Nombre del documento | Segmento | Área | Porcentaje % |
|----------------------|---|------|--------------|
| EACUPP | Al inicio cuando son de nuevo ingreso, como docentes de nuevo ingreso se les da la capacitación de recursos humanos, la parte de modelo de BC y ahí se incluye el programa de tutorías y asesorías para los formatos como docente, como tutor y como asesor. | 252 | 0.83 |
| EACUPP | Ya cuando va a hacer, si a lo mejor a ese tutor no se le asigna grupo en ese periodo de tutorados pues no hay problema, ellos ya saben que hay un programa de tutorías. Cuando llegan los grupos de nuevo ingreso se les hace una reunión a los tutores de grupo de nuevo ingreso para ya darles más específicamente la capacitación. | 325 | 1.06 |
| EACUPP | Y ¿A los que ya están encarrerados en el tema de tutoría? Tardan años, se asigna un curso para capacitación, entonces dentro de ese recurso se tiene que asignar precisamente la capacitación para tutorías. | 204 | 0.67 |
| EACUPP | Por lo regular son temas de (ANULLES) que nos traen, que nos imparten aquí y bueno se eligen con base a las calificaciones y los docentes hay dos calificaciones, las calificaciones de la autoevaluación todos los docentes se autoevalúan como tutor y como docente y las evaluaciones que los chicos hacen de los tutores y docentes o sea lo hacen como tutor y como docente, entonces con base en esas calificaciones son nuestros registros, se va y con la antigüedad se va tomando un nombre de los docentes(que tienen que capacitarse)de ley todos tienen que capacitarse y todos tienen que tomar el curso del modelo de cómo se evalúa en el modelo de tutorías, hay tres temas que se me acaban de ir pero hay tres cursos específicamente que tienen que tomar para. Para ser tutores. Sí, pues no para que puedan ser tutores sino para capacitarse. | 835 | 2.74 |
| EVUPP | Dices pues que hago, de donde y ya empiezas a buscar así cosas en internet, manualitos que allá allí pero pues no, muchas veces no me daba, no me funcionaba. | 157 | 1.07 |
| EVUPP | ¿Cuáles son los límites de la tutoría? Pues el que no tengamos curso de pedagogía. Ok, capacitación. Capacitación vaya. | 120 | 0.82 |
| ET1UPP | tenemos que orientar y saber cuál es la actividad, o sea cuál es el objetivo de la tutoría. Como te acabo de comentar se confunde y rápido. | 139 | 0.50 |
| ET1UPP | Cuando el grupo te come como tutor estas a merced del grupo, entonces tú ya perdiste pero no tiene que ver con ósea para ti tu trabajo está bien porque puedes ir cada 8 días a tu hora de tus tutorías y. Y hacer nada. Pasar lista y hacer nada, ¿Qué es lo que pasa? Realmente muchas veces es lo que pasa, no hay un seguimiento en esa parte. | 338 | 1.21 |
| ET1UPP | Sí, la escuela tiene algunos procedimientos, ¿en qué parte? Con respecto al modelo educativo y eso yo he tenido la fortuna de contar con unos facilitadores bastante capacitados en ese punto o al menos al momento que me han impartido esos cursos yo he tenido la sensibilidad por esa parte y han despertado en mi esa otra parte hay que tener una vocación diferente, se cuál es el objetivo de eso entonces lo defiendo mucho. | 422 | 1.51 |
| ET1UPP | Han llegado capacitadores con otros compañeros y salen así parados de manos como changos, no les interesa, no es que fue pérdida de tiempo o sea no les llama la atención, es igual que en una clase con un alumno puede estar fascinado con la metodología y yo soy el profesor y vente ¿no? | 285 | 1.02 |
| ECUPP | no nos enseñan a ser ni docentes algunas ocasiones ni tampoco tutores | 69 | 0.34 |
| ECUPP | hay que capacitar a los docentes para ser tutores | 49 | 0.24 |
| ECUPP | Se les da un curso de inducción, entonces en ese curso se les menciona cuales son las actividades que deben de organizar al inicio de cuatrimestre sobre todo para los de primero pues se les da una pequeña capacitación para decirles que es lo que van a hacer, cuales son las funciones de un tutor y también hay una plática incluso con los papás. | 344 | 1.70 |
| ET2UPP | lo del procedimiento, es algo complejo que no todos lo entendemos, por qué me toco como parte de ser vocal, el que tu vayas con un compañero si hay una molestia, el que yo te evalúe como haces esa actividad tutorial. | 216 | 0.93 |
| ET2UPP | Es feo porque a lo mejor tu estas comprometido y los demás no te da coraje como son los otros o al revés, porque nos ensimismamos y decimos "no puedes yo estoy haciendo bien mi trabajo" y como no nos gusta la crítica constructiva porque a fin de cuentas es eso, si dices ¿Por qué tú me vas a decir que tengo que hacer, como lo tengo que hacer y en que estoy mal? | 363 | 1.56 |
| ET2UPP | pero, los mandan a cursos y "Hay no ya me mandaron a curso y tengo que hacer esto" o sea se molestan, sabiendo que si están en una institución educativa pues tienes diversas actividades, diferencia a que estuvieras en un centro de investigación que solo se dedica a eso. | 271 | 1.16 |

Figura 6: Segmentos de entrevistas referentes a la categoría Asignación de tutor, subcategoría capacitación de tutor.

3.5 Segmentos de entrevistas subcategoría Percepción de la tutoría

| Nombre del documento | Código | Segmento | Área | Porcentaje % |
|----------------------|--|---|------|--------------|
| EACUPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | es un programa que se ha modificado para beneficio de los chicos y también con base a las necesidades de la institución | 119 | 0.39 |
| EACUPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | también considero que le hacen falta algunas cosas que podemos implementar, pero es trabajarla, es también detectar esas áreas de oportunidad para poder hacer un mejor programa | 177 | 0.58 |
| EVUPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | Si es efectiva, porque si muchos alumnos si han sido ayudados mediante una tutoría, pero en cuanto a herramientas nosotros como tutores muchas veces no sabemos que dar en la hora de tutoría, no sabemos cómo ayudar muchas veces al alumno que les imparte, a veces hasta te falta tiempo pero en otras ocasiones esa hora que les digo no. | 334 | 2.28 |
| EVUPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | a veces te sientes o el mismo sistema te hace sentir culpable si un alumno repreba. | 84 | 0.57 |
| EVUPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | No sé, dicen "A ver tu como tutor "yo me sentía así al principio tal vez porque yo creí no entendía muy bien y no era nada más mi caso porque varios tutores compartíamos el mismo sentimiento ¿Cómo que tu grupo está reprobando? Te van a pegar, van a decir que eres mala, entonces ¿Qué hago? Y te estresas y tú dices ¿qué hago para que pasen? Y por más que hagas y si no pasan y no pasan. Yo creo es eso el que a veces no se aclara bien el límite de un tutor y se cree que es el culpable de que su grupo es malo o que se cree que su grupo es bueno gracias a él. | 563 | 3.85 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | sin lugar a dudas es una herramienta que determina muchas veces la armonía del alumno con su entorno, pero como programas multifactoriales, son muchos factores que afectan el comportamiento del alumno por lo cual tal vez hay factores que nosotros no vinculamos, no sabemos muy bien cómo medirlo y ayudar mejor al alumno. | 320 | 1.15 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | a tutoría es un procedimiento en el cual el alumno tiene algún tipo de inquietud o algún tipo de necesidad de cualquier tipo y la cual no puede solventar de manera personal, entonces nosotros como tutores tenemos una ventaja en la institución que conocemos mejor los procesos administrativos, los procesos docentes o cualquier tipo de proceso que tú puedes utilizar esos estatus con el alumno, la tutoría como tal es un procedimiento muy ahorita lo puedo evaluar como bastante importante, importante porque tiene que ver con un escenario y con actores importantes. | 564 | 2.02 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | De los tutores. No, yo creo que tienen una actitud de desvalorización, no sé si pueda decirlo así. | 98 | 0.35 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | la mayoría de los compañeros creció sin tutores. | 48 | 0.17 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | Crecimos sin tutores, de repente decímos: Oye pues que te pasa si esto yo lo hacía sin ayuda de nadie. | 102 | 0.37 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | la percepción coincido que debe de manejar el tutor es la parte de sensibilización es de saber: Oye ¿Cuál te funciona a ti? ¿no? | 128 | 0.46 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | O sea no hay una empatía, no existe como te comento no todos tenemos esa parte si tenemos que ver con esa función pero con una menos importante. Claro. La importancia se esfuma y el alumno al igual que el docente deprecia esa actitud. | 234 | 0.84 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | Entonces es una responsabilidad a lo mismo que en la parte educativa en la parte de tutorías los alumnos deben de contestar esa encuesta de cómo ven las actividades tutoriales. | 176 | 0.63 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | yo estoy convencido desde el momento que no existe un eco para del tutor para el tutorado, o sea no me toman en cuenta minimizan la actividad. | 142 | 0.51 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | Entonces es un beneficio real para la gente que requiere esos estímulos que son bastantes en la escuela. | 104 | 0.37 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | es un indicador. O sea necesitas tener un papel que diga que tienes tutorados o que si no, no eres acreedor a esos beneficios. | 126 | 0.45 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | No cubres el perfil, no como investigador ese puede ser el primero | 66 | 0.24 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | la desventaja que no la valorizamos | 35 | 0.13 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | No lo identificamos como algo que me de beneficios o valor puede ser, pero no lo volvemos recíproco, si considero que hace falta más el, vuelvo a repetir no es general o sea hay muchos grupos que son bastantes comprometidos con su trabajo, pero también hay muchos grupos que pues no les interesa. Llenan un formato, llega otro formato y lo lleno "Si está bien" llevan la percepción de si quieren que llene cosas pues lleno cosas. | 430 | 1.54 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | Pero no hay participación, hay muy poca participación. | 54 | 0.19 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | Si la tutoría es desde mi perspectiva algo sencilla, muy sensible porque tiene que ver con el tutor y el tutorado y esa relación es muy importante aquí en la escuela ahorita, sabemos que es algo muy importante y la minimizamos. | 227 | 0.81 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | estoy convencido de que tiene un alcance bien interesante, o sea lo tiene y la institución cuenta con las herramientas, pero pasando un día se nos olvidan los objetivos. | 169 | 0.61 |

Figura 7: Segmentos de entrevistas referentes a la subcategoría Percepción de la tutoría.

continuación

| | | | | |
|--------|--|--|-----|------|
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | Yo no tengo un seguimiento lo omito, oye ¿para qué estoy haciendo tutorías? ¿Cuál es el objetivo de la tutoría? Como no lo sé o no lo recuerdo lo omito. | 152 | 0.54 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | la parte de sensibilización. | 28 | 0.10 |
| ET1UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | la tutoría es desde mi perspectiva una herramienta que sabiéndolo usar es como un buen instrumento de precisión. | 112 | 0.40 |
| ECUUPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | bueno es creo fundamental | 25 | 0.12 |
| ECUUPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | Entonces se va solicitando la información, número de alumnos atendidos, tiempo de atención durante ese trimestre o cuatrimestre porque ya es el final y número de alumnos, número de horas y me falta bueno y numero de tutorías. | 226 | 1.12 |
| ECUUPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | Para poder determinar en el caso del desarrollo si están cumpliendo o no con los indicadores. | 93 | 0.46 |
| ET2UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | es triste que los demás no le tomen la importancia que es, ese es el detalle. | 77 | 0.33 |
| ET2UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | tu puedes dar una tutoría y motivar a tus chicos, pero ¿Cuál es tu evidencia de que lo hiciste bien? Pues el registro ¿no? Y puede ser un muy buen tutor, pero pues tu evidencia no lo refleja así o al revés, puedes obligar a los chicos a que te firmen la hojita y no dar tutorías. | 281 | 1.21 |
| ET2UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | Y no ser un buen tutor o no ser tutor también. | 46 | 0.20 |
| ET2UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | ¿Cuál consideras que es como la actitud general de todos los tutores en relación a la tutoría? ¿Cómo ven los tutores a la tutoría? Como que no sirve. | 150 | 0.64 |
| ET2UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | "Pues es tutoría como ¿Qué hago? O sea no soy psicólogo" | 56 | 0.24 |
| ET2UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | No siempre funcionan, pero en los que llega como a. Permear. | 195 | 0.84 |
| ET2UPP | Asignación de tutor\Percepción de la tutoría | Si, permear es como el saber qué puedo hacer las cosas o compartir algo que yo tengo duda ya sea académica o personal con alguien más. O sea no le vas a contar lo mismo a tu mamá que a una amiga o que a un maestro, entonces esa tutoría si puede ser un acompañamiento académico porque tú la puedes orientar a "Oye mira vez con este (-)" pero también la parte personal es importante. | 247 | 1.06 |

Figura 8: Continuación de segmentos de entrevistas referentes a la subcategoría Percepción de la tutoría.

3.6 Segmentos de entrevistas: Categoría atención integral y participación de estudiantes en tutoría,

| Nombre del documento | Código | Segmento | Área | Porcentaje % |
|----------------------|---|--|------|--------------|
| EACUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | si el estudiante no va a tutoría | 32 | 0.10 |
| EACUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | La reprueba. | 12 | 0.04 |
| EACUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | os chicos que tengan alguna reprobada en cuanto a sus tutorías puedan a aprobarla haciendo algún tipo de servicio comunitario, servicio social en donde apoyen algo. A la universidad. | 183 | 0.60 |
| ET1UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | Pero no hay participación, hay muy poca participación. | 54 | 0.19 |
| ET1UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | como tal creen que falta más instrumentos y más elementos para vincular al alumno en esa parte. | 96 | 0.34 |
| ET1UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | no hemos encontrado lo que les cautiva, vuelvo a repetirte como no identificamos a los grupos nada más trabajamos de una manera muy genérica, o sea una de las consideraciones que yo considero radicalmente importantes es la de identificar qué tipo de grupo tenemos. | 265 | 0.95 |
| ET1UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | no hemos encontrado el chocolate para eso, o sea al momento que nosotros los fascinemos ellos nos van a buscar, van a formarse con nosotros oye quiero tutorías, dame tutoría, necesito esa parte ¿Cómo hacer que me necesite? | 222 | 0.79 |
| ECUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | O te lo dicen a medias o les pides que vengan a una tutoría que no sea grupal no asisten. | 89 | 0.44 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | De sus habilidades y compromiso, porque hay casos que no quieren al tutor y otro tutor ajeno a ya sea al programa o al mismo grupo, o sea a lo mejor un tutor en lugar de tener 40 o 30 niños tiene 80, porque ya los otros le empiezan a preguntar o porque ya saben los demás: No ve con fulanito él te va a ayudar. Entonces luego llegan y llegan chicos. | 349 | 1.50 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | Los estudiantes lo ven como, como que la uso cuando me conviene. | 64 | 0.27 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | Y todos los que tenemos la tutoría grupal pues tenemos una hora a la semana y a veces los chicos dicen "No vamos, es tutoría, al fin ni cuenta" | 143 | 0.61 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | Si no me inscribo, es que el tutor no me dijo, entonces también tienen que estar conscientes los alumnos o se les debería decir cuál es la parte de tutorías, porque a lo mejor como tutores no tenemos esa como habilidad para trasmisir que es la tutoría. | 255 | 1.09 |
| EDUG | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría | a figura de los tutores para mí, resulta ser un apoyo muy sencillo en esta parte donde yo intento que el alumno en primer lugar sepa que cuenta con una persona con la cual el puede dirigirse y pueda expresar cualquier tipo de problemática | 239 | 1.06 |

Figura 9. Segmentos de entrevistas referentes a la categoría Atención integral y participación de estudiantes en tutoría.

3.7 Segmentos de entrevistas: subcategoría identificación y atención de necesidades psicopedagógicas

| Nombre del documento | Código | Segmento | Área | Porcentaje % |
|----------------------|--|--|------|--------------|
| EACUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | guía de preguntas que apliquen ustedes como tutores a sus tutorados para identificar necesidades de atención personal | 117 | 0.38 |
| EACUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | Si hay un formato nada más que actualmente ya no sé cómo o si lo modificaron o si todavía lo pueden contestar, porque en el sistema eran una serie de preguntas donde arrojaba el nivel de riesgo de los chicos, en un inicio cuando ellos llegaban lo tenían que contestar ahorita la verdad no recuerdo si todavía lo están aplicando porque a veces en sistemas lo desconectan, entonces no ya no lo están aplicando. | 408 | 1.34 |
| EACUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | sería una de las cosas que tendríamos que checar y tener como pendiente para la reunión de colegio de tutores para tomar entonces si se va a seguir aplicando o si no o si a lo mejor está abierto en tu sistema como docente y si tu lo quieras aplicar para conocer a tus chicos poder hacerlo. | 289 | 0.95 |
| EVUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | Se nota ¿no? Por ejemplo si hay algunos que son muy timidos, tú dices hay ¿cómo lo detecto? Pero se nota, aunque sean muy timidos vienes y de todas formas te saludan, se ríen y cuando no lo hacen ¿Qué traen? ¿No? | 212 | 1.45 |
| EVUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | Está bien no los puedes obligar a que te cuenten, algunos yo me acerco y no me quieren hablar, pues ¿Qué haces? | 111 | 0.76 |
| ET1UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | El alumno puede ser excelente, puede ser medianamente excelente o puede ser el caos total. Claro. Pero él necesita la atención de toda persona y es algo que dejamos de ver esa parte. No se cuenta como vocación de tutor. | 219 | 0.78 |
| ET1UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | un momento en el cual el chico está pasando por un sistema delicado personal, familiar, laboral de cualquier tipo, entonces el indicador es sabes que está reprobando materias, bajo el promedio, dejo de venir ¿Qué está pasando? Hay situaciones muy subjetivas, en la escuela hay un alto índice de embarazos, hay un alto índice de enfermedades y se podrían minimizar con respecto a tutoría. | 388 | 1.39 |
| ET1UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | la cuestión personal muchas veces no llega por voz directa del estudiante tutorado sino que llega por el resultado, sus calificaciones, entonces es como uno entra, se prendió el foco rojo sabes que se ve mal ¿no? Está en el servicio médico otra vez, entonces es el resultado de eso. | 282 | 1.01 |
| ECUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | hay muchos niños que presentan muchas dificultades, otros que no las presentan pero son susceptibles a presentarlas en esta etapa de la vida independientemente si viven cerca o alejados de sus padres, si viven o no en algún lugar donde ellos nacieron. | 250 | 1.24 |
| ECUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | pasa por ciertas situaciones que ellos requieren de ayuda, pues que se canalice a una área específico o incluso solamente con escucharlos tú como tutor y guardarlos en la parte térmica, en la parte administrativa y en la parte personal. | 234 | 1.16 |
| ECUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | aparte de esa hora debemos de tener dos más, dos horas disponibles dentro de la semana ¿para qué? Para que esas horas sean exclusivas para tutoría, puede ser grupal o puede ser individual, ¿Por qué? Porque las necesidades de los chicos no son solo un día | 254 | 1.26 |
| ECUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | entonces pues es un acercamiento a los chicos pues para poder determinar lo que está sucediendo y que es complicado porque algunas veces ellos no te quieren decir que les pasa | 175 | 0.87 |
| ECUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | O te lo dicen a medias o les pides que vengan a una tutoría que no sea grupal no asisten. | 89 | 0.44 |
| ECUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | Para poder determinar porque pues es muy complicado, son 30-35 niños la atención a fin de cuentas tiene que ser personalizada si túquieres saber qué es lo que le está pasando al chico. | 185 | 0.92 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | O sea tú sí, a lo mejor no todos estamos conscientes de que es esa parte solo administrativa y académica y te puedo apoyar algunas partes personales, pero hasta donde este a tu alcance. | 185 | 0.79 |

Figura 10. Segmentos de entrevistas referentes a la subcategoría Identificación y atención de necesidades psicopedagógicas.
continuación

| | | | | |
|--------|--|---|-----|------|
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | Si, entonces si depende mucho del compromiso del tutor, porque hasta lo veíamos en las juntas de vocales "Es que yo no soy psicólogo" o sea yo no sé cómo darle un consejo a un chico. | 182 | 0.78 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | No, tu dale opciones y ya es su decisión, no puedes estar ahí al tanto de lo que ellos hagan o no hagan. | 104 | 0.45 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | El grupo tutorado que me toca es un poco, pues con diferentes personalidades y muy fuertes. Chocan. Chocan, entonces si he tenido que hacer como que actividades como de integración grupal, de que se digan las cosas indirectamente, o sea cositas así que si cuestan trabajo porque son muchos humores y muchas personalidades. | 323 | 1.39 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | O sea no le vas a contar lo mismo a tu mamá que a una amiga o que a un maestro, entonces esa tutoría si puede ser un acompañamiento académico porque tú la puedes orientar a "Oye mira vez con este (--) pero también la parte personal es importante." | 247 | 1.06 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | Cuesta trabajo al inicio porque si dices, cómo voy a conocer a cada uno de ellos. | 81 | 0.35 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | Es un reto y si es muy grande, entonces yo hago las dinámicas así de ¿Qué esperas de tu carrera? O la que otra les puse fue de ¿Qué te hace falta económico, físicamente y emocionalmente para que tu funciones bien académicamente? | 234 | 1.00 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | Entonces hay te vas dando cuenta de que hay te ponen: pues necesito que mi papá me dé más dinero, no pues yo necesito una computadora, no pues yo necesito que mi mamá me escuche o que mi papá ya no me regañe. Entonces dices, si es importante, tratas como de empezar a platicar con ellos, no todos se dejan, no todos se abren de la misma manera, pero si vas identificando poco a poco. | 384 | 1.65 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | esta la parte de psicología pero no a muchos les gusta ir, entonces de decir pues valórate y hay niños y niñas, o sea que te cuentan muchas cosas, entonces si tratas de orientarlos, decir te está pasando esto porque no hacemos esto ¿Qué te parece? | 248 | 1.06 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | Ya si te dice, no pues no se meta en mi vida, ya hasta ahí, pero y si dice si vamos a buscar y si ha habido chicos que se acercan o hay veces que ni siquiera te lo escriben y llegan. | 182 | 0.78 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | cuesta trabajo ¿no? Las primeras tutorías de como ¿los empiezo a conocer? | 73 | 0.31 |
| EDUG | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | si es una situación personal, familiar, bueno buscar, tenemos un psicólogo dentro de la universidad, a lo mejor buscas pues no se, canalizarlo o encausarlo al área de psicopedagogía | 181 | 0.80 |
| EDUG | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\identificación y atención de necesidades psicopedagógica | si dejo en claro que los tutores, para mí, si son tutores académicos, es decir, en lo que menos se puedan involucrar en cuestiones familiares y personales es mejor por que entonces, si el objetivo es que se aun tutor académico, el tutor esta encargado de resolverles, bueno no de resolver, sino ayudarlo a resolver todas las problemáticas que el presente dentro de la escuela, nada mas, si es un problema personal o familiar que si esta creándole un problema al alumno dentro de la escuela, hay que buscar canalizarlo, pero no intento, con esto, convertirme en los papás ni meterme en una problemática que nunca podría resolver, lo único que intento es que el alumno se mantenga dentro del plantel, que nosotros podamos detectar sus necesidades y buscar apoyos y soluciones a la problemática que se pueda presentar. | 814 | 3.62 |

Figura 11. Continuación de segmentos de entrevistas referentes a la subcategoría Identificación y atención de necesidades psicopedagógicas.

3.8 Segmentos de entrevistas: subcategoría empatía en la tutoría

| Nombre del documento | Código | Segmento | Área | Porcentaje % |
|----------------------|---|--|------|--------------|
| EACUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | es como si al inicio, esa empatía ya no se da, los chicos empiezan a perder el interés | 83 | 0.27 |
| EACUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | Entonces como que ya no es lo mismo, eso desmotiva al docente y eso desmotiva al alumno. | 88 | 0.29 |
| EVUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | Yo me considero empática con los alumnos. | 41 | 0.28 |
| EVUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | De hecho me gusta lo que hago sino no lo hubiera aceptado. | 58 | 0.40 |
| EVUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | Y a veces, no es una monedita de oro, no digo que a todos unos me odian pero creo que la mayoría me tienen confianza. | 117 | 0.80 |
| EVUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | Vienen a buscarme. | 18 | 0.12 |
| EVUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | no sé porque me tienen confianza o los escucho, porque los escucho y les digo aquí estoy, por favor pueden confiar en mi de aquí no sale y se demuestra. | 152 | 1.04 |
| EVUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | un alumno si tú le preguntas ¿tienes un problema? Te va a decir que no, eso se detecta y a solas "oye que pasa te noto así decaídon ¿Qué tienes? Cosas así. | 156 | 1.07 |
| EVUPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | Si, yo quería que siguieran estudiando, les decía que solo eran tres añitos y que le echaran ganas. | 99 | 0.68 |
| ET1UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | no hemos encontrado el chocolate para eso, o sea al momento que nosotros los fascinemos ellos nos van a buscar, van a formarse con nosotros oye quiero tutorías, dame tutoría, necesito esa parte ¿Cómo hacer que me | 222 | 0.79 |
| ET1UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | Si la tutoría es desde mi perspectiva algo sencilla, muy sensible porque tiene que ver con el tutor y el tutorado y esa relación es muy importante aquí en la escuela ahorita, sabemos que es algo muy importante y la | 227 | 0.81 |
| ET1UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | Yo no tengo un seguimiento lo omito, oye ¿para qué estoy haciendo tutorías? ¿Cuál es el objetivo de la tutoría? Como no lo sé o no lo recuerdo lo omito. | 152 | 0.54 |
| ET1UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | la parte de sensibilización. | 28 | 0.10 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | De sus habilidades y compromiso, porque hay casos que no quieren al tutor y otro tutor ajeno a ya sea al programa o al mismo grupo, o sea a lo mejor un tutor en lugar de tener 40 o 30 niños tiene 80, porque ya los otros le empiezan a preguntar o porque ya saben los demás: No ve con fulanito él te va a ayudar. Entonces luego | 349 | 1.50 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | Es feo porque a lo mejor tu estas comprometido y los demás no te da coraje como son los otros o al revés, porque nos ensimismamos y decimos "no pues yo estoy haciendo bien mi trabajo" y como no nos gusta la crítica constructiva porque a fin de cuentas es eso, si dices ¿Por qué tú me vas a decir que tengo que hacer, como lo tengo que hacer y en que estoy mal? | 363 | 1.56 |
| ET2UPP | Atención integral y participación de estudiantes en tutoría\Empatía en la tutoría | a confianza que tú le das, o sea no es una imposición, o sea si quieren hacer la actividad pues está bien, les digo sean honestos porque es para ustedes, entonces como que vas atrayéndolos así de no pasa nada y el de si me equivoco ni modo aprendo, yo siempre aplico eso de "Aquí están para equivocarse". | 304 | 1.31 |

Figura 12. Segmentos de entrevistas referentes a la subcategoría Empatía en la tutoría

3.9 Segmentos de entrevistas: Categoría TIC en la tutoría

| Nombre del documento | Código | Segmento | Área | Porcentaje % |
|----------------------|-------------------|---|------|--------------|
| EACUPP | TIC en la tutoría | Yo digo que es básico ¿no? Por lo que te decía ahorita yo que lo estoy viviendo y que lo estoy estudiando es como una herramienta básica para poder darles vaya la redundancia las herramientas tanto a los docentes como a los alumnos ¿no? El hecho de que a lo mejor a algún chico le dé pena algún tema y que lo pueda tratar más de forma virtual pero sin dejar atrás esa parte presencial, porque siempre es importante conocerlos de ti que ese es el objetivo de la tutoría ¿no? Que hacer ese guía y si no la vas a tener yo opino que si debes tener como que ese contacto con el (-)que la herramienta si va a hacer super buena y aparte de las tecnologías, pero si siempre debe haber (-) si es como un complemento. | 710 | 2.33 |
| EACUPP | TIC en la tutoría | es como un plus es como algo que les puedes dar que es un beneficio, aunque también como que la parte en que los chicos los sepan usar ¿no? | 139 | 0.46 |
| EACUPP | TIC en la tutoría | Que los chicos al mismo tiempo estén informándose de lo que pasa en la universidad o a lo que pueden tener acceso por esos medios, pero sabiéndoles llegar porque muchas veces lo único que les importa es verse bonito, que publico o que. | 235 | 0.77 |
| EACUPP | TIC en la tutoría | Yo digo que sí es muy factible, por lo que estoy estudiando, por lo que si me enrueda la parte de integrarlos(----) al modelo educativo. | 137 | 0.45 |
| EVUPP | TIC en la tutoría | yo pienso que son buenas herramientas pero uno no las conoce. | 61 | 0.42 |
| EVUPP | TIC en la tutoría | de verdad muchas veces uno no sabe qué hacer en la hora de tutorías y si ya tenemos una herramienta o algo para no sé, aplicarlo con los alumnos, que se integren más, que se abran pues excelente. | 195 | 1.33 |
| EVUPP | TIC en la tutoría | es otra herramienta vaya a final de cuentas y es ahora como se identifican los jóvenes, estas nuevas generaciones es mediante tecnologías y hasta lo toman como un juego, ya si es una aplicación o algo "hay que padre" "hay nos dejó esta actividad la maestra" o algo, pero ya es en su celular que no lo quieren soltar para nada. | 327 | 2.24 |
| EVUPP | TIC en la tutoría | Yo pienso que es excelente porque es acoplarse a la actualidad. | 63 | 0.43 |
| ET1UPP | TIC en la tutoría | estoy convencido de que es una gran idea, porque puedo utilizar tiempos que utilizaba en otras cosas para estar bajando esa información por medio de las tecnologías y evacuar ¿no? Que me sirva como un apoyo, tiene que ver con esa parte que yo lo considere valioso o sea si yo como tutor no tengo ese perfil primero de que lo tengo como valioso no. | 347 | 1.24 |
| ET1UPP | TIC en la tutoría | El analfabetismo tecnológico creo que también es una limitante. | 63 | 0.23 |
| ET1UPP | TIC en la tutoría | ¿Funciona? Si y como todo tiene que ver como las uso no, si como una herramienta y yo te puedo decir que si y por la parte del trabajo yo me excluyo muchísimo más, tengo más a interacción con los medios informáticos pero si coincido que muchos están todavía divorciados. | 270 | 0.97 |
| ECUPP | TIC en la tutoría | La plataforma se utiliza sobre todo para la parte académica y pues el área de desarrollo es la que se encarga precisamente de orientar a los docentes en esa parte, para la parte de tutorías, bueno obviamente el tutor tiene la opción de entrar y pedir una actividad y seguramente porque se ha escuchado a algunos docentes que lo llevan a cabo. | 343 | 1.70 |
| ECUPP | TIC en la tutoría | Meter las tecnologías de la información pues aprovecharlas al máximo. | 69 | 0.34 |
| ECUPP | TIC en la tutoría | Los estudiantes pues es complicado, el lugar donde nos encontramos para ellos de repente es complicado el acceso a internet, hay algunos que vienen de lejos y que rentan aquí y realmente no y pues por ahí podría haber ciertas situaciones de que es complicado para ellos, pero a lo mejor si se adaptan, de acuerdo también los horarios de tutoría hay donde tu decidas, dentro del horario presencial, podría ser.... cuenta con un espacio de computadoras. | 448 | 2.22 |
| ET2UPP | TIC en la tutoría | Tus tratas de hacer el aprendizaje más significativo porque vas sintetizando esa parte y lo haces como un juego, como lo mencionaba ahí, pero a la vez los chicos están como que en otra dimensión de la misma tecnología, ¿Qué es lo que les interesa a ellos? Que sepan dónde están, que es lo que están haciendo al momento, con quien andan, con quien tronaron, que si fueron, que si vinieron, que si esto, que si la foto, eso es lo que les interesa de la tecnología, pero el que las usen al cien por ciento o de la manera correcta como esperamos los docentes no. | 562 | 2.41 |
| ET2UPP | TIC en la tutoría | para que vas a la biblioteca si todo lo tienes en este aparato mágico, pero en la parte importante del docente decir: pues ten mi presentación, toma esta. | 156 | 0.67 |
| ET2UPP | TIC en la tutoría | Para algunos docentes es muy fácil, pero el docente que también está comprometido dice "No, aquí vienes a tomar notas" y si a eso le sumas la educación basada en competencias se hace un caos porque los chicos aunque lleven eso desde preescolar los docentes siguen o les seguimos dictando. | 289 | 1.24 |
| ET2UPP | TIC en la tutoría | Y puedes tomar mil y un cursos, pero si tu como docente no estas como que consciente de que debes de tener un cambio. | 117 | 0.50 |
| ET2UPP | TIC en la tutoría | que cada tutor fuera como eligiendo las actividades de acuerdo a la necesidad del grupo o la interacción que tú tienes con ellos, porque a lo mejor una actividad me puede servir muy bien con el grupo uno ¿no? Y aplico la misma pero la dinámica a lo mejor tiene que ser diferente | 280 | 1.20 |

Figura 13. Segmentos de entrevistas referentes a la categoría TIC en la tutoría.

3.10 Segmentos de entrevistas: subcategoría uso de Moodle

| Nombre del documento | Código | Segmento | Área | Porcentaje % |
|----------------------|---------------------------------|--|------|--------------|
| EACUPP | TIC en la tutoría\Uso de Moodle | A lo mejor puede estar ahí, pero si el profesor ni conoce la plataforma ni el chico la conoce tampoco, no hay una buena intervención, una buena capacitación o buena información, pues también se va a deslizar. | 209 | 0.68 |

Figura 14. Segmentos de entrevistas referentes a la subcategoría Uso de Moodle.

3.11 Segmentos de entrevistas: Subcategoría Redes sociales

| Nombre del documento | Código | Segmento | Área | Porcentaje % |
|----------------------|----------------------------------|---|------|--------------|
| ET1UPP | TIC en la tutoria\Redes sociales | No es mentira, tenemos muchos docentes que puede ser la persona más grande de la universidad y maneja impresionantemente las tecnologías y ponemos también a otro joven que no le interesan, les motivo a mis chicos "oye sígueme en el twitter" no tengo twitter, no tengo Facebook. | 277 | 0.99 |
| ECUPP | TIC en la tutoria\Redes sociales | Ahora con la tecnología pues lo que hacemos pues que el Facebook o incluso desde mi caso yo tengo un grupo de WhatsApp donde allí informo pues cuando no los puedo ver porque es complicado a lo mejor estén en clase y yo esté en otra actividad, estoy en reunión, me informan de algo o necesito saber que está pasando con mi grupo pues mediante WhatsApp y pues así son estrategias que nosotros debemos digamos de implementar . | 426 | 2.11 |

Figura 15. Segmentos de entrevistas referentes a la subcategoría Redes sociales.

4. Resultado de la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach

4.1 Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 21 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 21 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

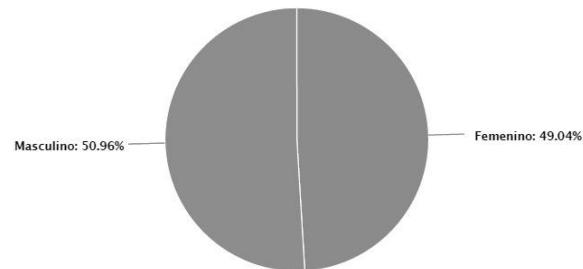
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,710 | 16 |

Figura 16: Prueba de fiabilidad *alfa de Cronbach*-Piloteo del instrumento. (Fuente: Elaboración propia 2016). Procesamiento de datos con el programa estadístico SPSS ver. 15.0 para MAC.

5. Características sociodemográficas de los sujetos de estudio

5.1 Características sociodemográficas de los sujetos de estudio

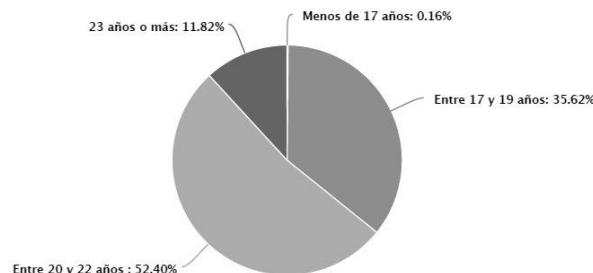
1 Género



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|------------------------------|------------|------------|---------------------------|
| Femenino | 49.04% | 307 | Total de respondentes 626 |
| Masculino | 50.96% | 319 | Suma 0.00 |
| Total de respondentes | | 626 | Promedio 0.00 |
| | | | Desviación estándar 0.00 |
| | | | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 17: Porcentaje de hombres y mujeres estudiantes que contestaron la encuesta.

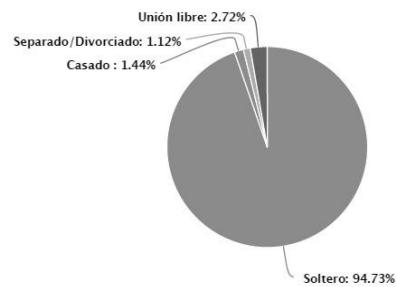
2 Edad



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|------------------------------|------------|------------|---------------------------|
| Menos de 17 años | 0.16% | 1 | Total de respondentes 626 |
| Entre 17 y 19 años | 35.62% | 223 | Suma 0.00 |
| Entre 20 y 22 años | 52.40% | 328 | Promedio 0.00 |
| 23 años o más | 11.82% | 74 | Desviación estándar 0.00 |
| Total de respondentes | | 626 | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 18: Porcentaje de edades de los estudiantes sujetos de investigación.

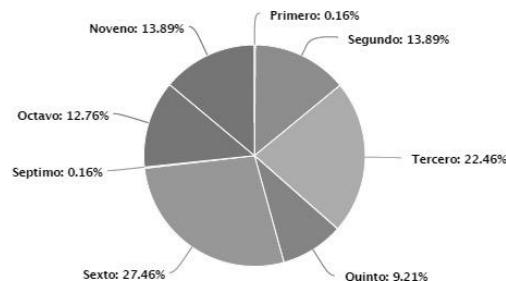
3 Estado civil



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|------------------------------|------------|------------|---------------------------|
| Soltero | 94.73% | 593 | Total de respondentes 626 |
| Casado | 1.44% | 9 | Suma 0.00 |
| Separado/Divorciado | 1.12% | 7 | Promedio 0.00 |
| Unión libre | 2.72% | 17 | Desviación estándar 0.00 |
| Total de respondentes | | 626 | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 19: Porcentaje del estado civil de los estudiantes sujetos de estudio.

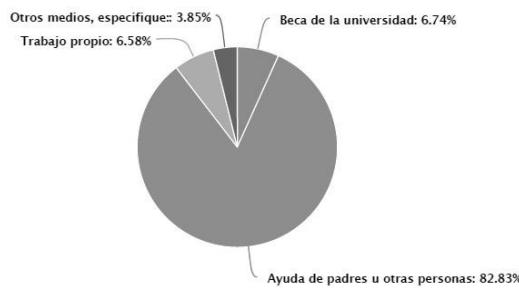
5 Semestre o cuatrimestre que estas cursando:



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|------------------------------|------------|------------|---------------------------|
| Primero | 0.16% | 1 | Total de respondentes 619 |
| Segundo | 13.89% | 86 | Suma 0.00 |
| Tercero | 22.46% | 139 | Promedio 0.00 |
| Cuarto | 0.00% | 0 | Desviación estándar 0.00 |
| Quinto | 9.21% | 57 | Mínimo 0.00 |
| Sexto | 27.46% | 170 | Máximo 0.00 |
| Septimo | 0.16% | 1 | |
| Octavo | 12.76% | 79 | |
| Noveno | 13.89% | 86 | |
| Decimo | 0.00% | 0 | |
| Total de respondentes | | 619 | |

Figura 20: Ciclo académico en el que se encontraban inscritos los estudiantes sujetos de investigación al momento de realizar el estudio.

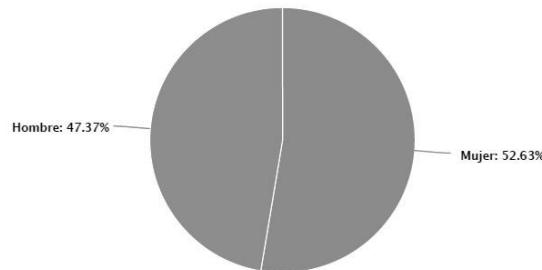
9 ¿Cuál es la principal fuente de financiación de tus estudios?



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|----------------------------------|------------|------------|---------------------------|
| Beca de la universidad | 6.74% | 42 | Total de respondentes 623 |
| Ayuda de padres u otras personas | 82.83% | 516 | Suma 0.00 |
| Trabajo propio | 6.58% | 41 | Promedio 0.00 |
| Otros medios, especifique: | 3.85% | 24 | Desviación estándar 0.00 |
| Total de respondentes | | 623 | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 21. Fuente de financiamiento de estudios de los estudiantes sujetos de investigación.

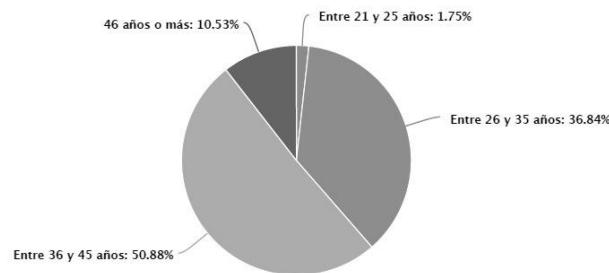
1 Género



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|------------------------------|------------|-----------|--------------------------|
| Mujer | 52.63% | 30 | Total de respondentes 57 |
| Hombre | 47.37% | 27 | Suma 0.00 |
| Total de respondentes | | 57 | Promedio 0.00 |
| | | | Desviación estándar 0.00 |
| | | | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 22: Género de los tutores encuestados.

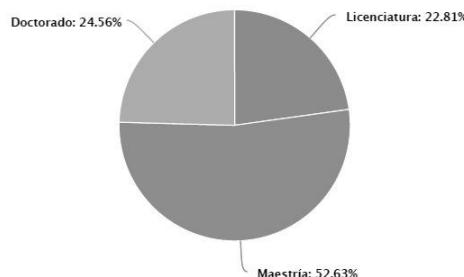
2 Edad



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|------------------------------|------------|-----------|---------------------------|
| Entre 21 y 25 años | 1.75% | 1 | Total de respondentes 57 |
| Entre 26 y 35 años | 36.84% | 21 | Suma 0.00 |
| Entre 36 y 45 años | 50.88% | 29 | Promedio 0.00 |
| 46 años o más | 10.53% | 6 | Desviación estándard 0.00 |
| Total de respondentes | | 57 | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 23: Porcentaje de edad de los tutores encuestados.

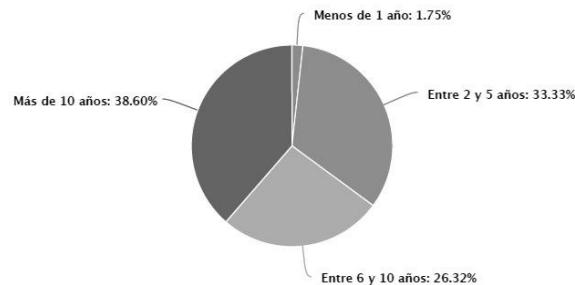
3 ¿Cuál es su nivel educativo?



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|------------------------------|------------|-----------|--------------------------|
| Licenciatura | 22.81% | 13 | Total de respondentes 57 |
| Maestría | 52.63% | 30 | Suma 0.00 |
| Doctorado | 24.56% | 14 | Promedio 0.00 |
| Total de respondentes | | 57 | Desviación estándar 0.00 |
| | | | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 24: Nivel de formación profesional de los tutores encuestados.

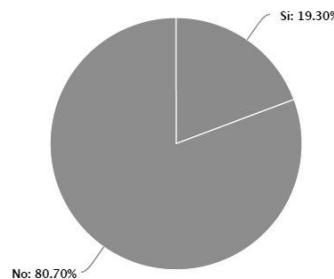
4 Años de experiencia docente



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|------------------------------|------------|-----------|---------------------------|
| Menos de 1 año | 1.75% | 1 | Total de respondentes 57 |
| Entre 2 y 5 años | 33.33% | 19 | Suma 0.00 |
| Entre 6 y 10 años | 26.32% | 15 | Promedio 0.00 |
| Más de 10 años | 38.60% | 22 | Desviación estándard 0.00 |
| Total de respondentes | | 57 | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 25: Años de experiencia docente de los tutores encuestados.

6 ¿Ofrece sus servicios docentes en otra institución educativa de nivel superior?



| Respuesta | Porcentaje | Cantidad | Estadísticas |
|------------------------------|------------|-----------|--------------------------|
| Si | 19.30% | 11 | Total de respondentes 57 |
| No | 80.70% | 46 | Suma 0.00 |
| Total de respondentes | | 57 | Promedio 0.00 |
| | | | Desviación estándar 0.00 |
| | | | Mínimo 0.00 |
| | | | Máximo 0.00 |

Figura 26: Identificación de docentes que labora en otras instituciones educativas.