

La tutoría en el bachillerato de la UVEG: Indagaciones y descubrimientos para el acompañamiento óptimo del estudiante

Autor Pablo Misael Luna Dávila

*Counseling in high school of UVEG:
investigations and findings for optimal student support*

Resumen

El siguiente texto documenta la práctica educativa entre los diferentes actores de la UVEG, en especial el trabajo que se realiza en la tutoría como agente que identifica múltiples dimensiones a través de un espacio que no puede medirse de manera cuantitativa, pero que permite generar un acompañamiento para el estudiante.

El propósito, además, es dar a conocer los primeros resultados a partir de la implementación de la aplicación web, llamada Sistema de Seguimiento al Estudiante (SSE), amén de las mejoras que se han establecido dentro del trabajo de tutoría a partir de la operación del propio programa. Paralelamente, se revisará la forma en que el SSE ha venido adecuándose a las necesidades que surgen dentro del modelo educativo en línea.

Palabras clave: Tutoría, estudiante, aprendizaje, tecnología, gestión educativa.

Abstract

The following article documents the educational practice that can be identified among different the key UVEG actors, especially the work done by the tutor as an agent that generates multiple dimensions which eventhou they can't be measured quantitatively, not with standing represent an accompaniment for the student.

The document also present the first output of the student tracking system as it was applied to the software along with improvements made the tutoring process as a result of the programs operation. The document states the way the system has been adapted to the emergent needs of the educational online model.

Key words: Tutoring, student, learning, technology, educational management.

Introducción

No cabe duda que en la actualidad la labor educativa implica nuevas perspectivas y prácticas para aprender, conocer, estudiar y facilitar el aprendizaje, por lo que reconocer el contexto específico de la comunidad estudiantil y la población a la que se dirige, resulta ser de gran importancia para entender el dinamismo de los estudiantes y poder generar programas de intervención que permitan contribuir en la disminución de los índices de reprobación y deserción.

Sin embargo, las formas de comunicación y producción del conocimiento de hace apenas 30 años se han transformado de manera vertiginosa, pero la emergencia de nuevos hallazgos y modelos para interpretar nuestra realidad no ha modificado la idea de que el conocimiento científico debe tener una función para la comprensión y solución de las problemáticas actuales.¹

Dado lo anterior, la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG) ³/₄ institución educativa enfocada para ser una opción viable de las personas cuyo interés es continuar su formación educativa, quienes buscan incluir su experiencia laboral dentro de su desarrollo personal y profesional, y que por diversos motivos (económicos, socioculturales) no les ha sido posible hallar una alternativa que les permita realizar o concluir sus estudios³/₄ resulta ser un proyecto innovador, complementario a lo que actualmente existe en el estado de Guanajuato, mediante la educación en línea.

1 R. López, "Valores profesionales en la formación universitaria" en *Reencuentro. Análisis de problemas universitarios*, núm. 49, México, 2007, pp. 59-64.

El modelo educativo de la UVEG parte de una cobertura educativa diversa con criterios de equidad para toda la población que favorecen a la igualdad de oportunidades, misma que se traduce en un espacio abierto para quienes no pueden acceder a la educación presencial. Por tanto, el sentido de responsabilidad social es imprescindible en cualquier actividad profesional, pues la educación no sólo implica la enseñanza de un cuerpo de conocimientos, habilidades, etc., sino que también incluye la trasmisión de hábitos, actitudes y valores con un contenido ético, sea de forma explícita o implícita.²

Una función importantísima para lograr lo anterior, es el trabajo de la tutoría, la cual se encamina hacia el proceso formativo de carácter sociocognitivo, personalizado y dirigido a convertir a los novatos en individuos competentes, mediante su integración a comunidades de práctica,³ orientándose al conocimiento y análisis de las diferentes realidades de los alumnos, lo que involucra compartir, valorar y fomentar el reconocimiento a lo diverso mediante un modelo educativo mediado por la tecnología, es decir la educación en línea, y por tanto nos compete comprender y solucionar las problemáticas a partir del conocimiento científico.

Ante estos nuevos retos, la UVEG se ha preocupado en crear mecanismos que han permitido establecer las bases del quehacer en la tutoría y que ha generado la comprensión

2 L. Barba y A. Alcántara, "Los valores y la formación universitaria" en *Reencuentro. Análisis de problemas universitarios*, núm. 38, México, 2003, pp. 16-23.

3 E. Wenger, *Comunidades de práctica: aprendizaje, significado e identidad*, Madrid, España, Paidós, 2001.

de su intervención como agente identificador de múltiples dimensiones que acechan el grado de riesgo en que se encuentran nuestros estudiantes, para así contribuir, con el trabajo colegiado, en la disminución de los índices de reprobación.

Antecedentes

Durante el cuatrimestre mayo-agosto de 2009, se analizó el comportamiento de los estudiantes a través del modelo educativo en línea, pues existía desconocimiento de cómo operar la tutoría por medio de tal modelo con la figura del tutor $\frac{3}{4}$ siendo éste un especialista en psicología $\frac{3}{4}$ y que, a diferencia del modelo presencial, se considera “el ejercicio de la tutoría a través de la responsabilidad de un profesor que se asume como guía del proceso formativo y que está permanentemente ligado a las actividades académicas de los alumnos bajo su tutela”,⁴ es decir, un profesor de asignatura especialista en su disciplina. Por tanto, la figura del tutor en UVEG rompía el esquema tradicional y además se agregaba dentro de un paradigma educativo alternativo a lo que se ofrecía en México.

Cabe mencionar que durante dicho cuatrimestre la figura del tutor se centró en dar seguimiento académico sin un conocimiento específico de las necesidades para la atención del alumno, es decir, no había un diagnóstico oportuno que permitiera prevenir el grado de riesgo de los estudiantes, por lo que se duplicaba y malgastaban los esfuerzos para el seguimiento entre tutores y Profesores de Asignatura Virtual (PAV).

4 ANUIES, *Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*, México, ANUIES. Recuperado el 31 de mayo de 2011, de: http://www.anui.es.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib42/000.htm.

En junio de 2009 se tuvo la primera reunión con el área de Portales y Plataformas Educativas para establecer el seguimiento a estudiantes mediante nuestros sistemas, específicamente dentro del Aula Virtual de Aprendizaje (AVA)⁵. Tras esa reunión se concluyó que el AVA no podría sintetizar la información del comportamiento por estudiante, por lo que su monitoreo implicaba indagar a los estudiantes de forma individual en cada una de sus asignaturas, situación que requería demasiado tiempo para su análisis, ya que un estudiante inscribe en promedio tres asignaturas por cuatrimestre y en consecuencia su intervención no era oportuna. Asimismo, se enfrentaba un fenómeno de inactividad por parte de los estudiantes, ya que se inscribían y no ingresaban al sistema; o bien, ingresaban y se desconectaban por completo de los sistemas o en alguna(s) asignatura(s) en específico.

Lo anterior implicó generar hipótesis respecto al comportamiento del estudiante acerca de las probables causas de reprobación, por lo que se empezó a indagar sobre los siguientes supuestos, que de manera sucinta fueron:

- Primera experiencia con la modalidad en línea, dado que los estudiantes han desarrollado su trayectoria académica en sistemas educativos presenciales, semi-presenciales y/o abiertos.
- Dificultades en lo concerniente a las habilidades de lectura y comunicación escrita.
- Desconocimiento de los hábitos de estudio que favorecen al éxito académico.

5 Ambiente Virtual de Aprendizaje conformado por secuencias didácticas, recursos, actividades e instrumentos de evaluación.

- Tiempo limitado para estudiar, ya que el tiempo lo dedican a su principal actividad que es trabajar, o bien, ser padres o madres de familia, o incluso ambas.
- Diversos niveles de familiaridad con el uso de la computadora e Internet, que van desde el nulo, básico y el experto.
- Conectividad, pues son distintos los espacios en que se conecta a sus cursos: café Internet, Centro de Acceso Educativo (CAE), trabajo, casa.
- Periodicidad en que le es posible conectarse a sus cursos, que puede ser diariamente, los fines de semana y/o entre semana.
- Problemáticas de estima, actitud, conocimiento de sí mismo, motivación, proyecto de vida, género, violencia intrafamiliar.
- Relación eficaz entre alumno-asesor, promover la comunicación constante entre ambas figuras.

En consecuencia, los estudiantes se clasificaron de acuerdo con el comportamiento por medio del AVA, según su interacción:

- Sólo con vistas donde *no realiza actividades*, no abre lecturas, no participa en foros, no hace cuestionarios, no envía archivos, no manda ni lee mensajes y no interactúa con SCORM.⁶

- Con vistas dentro del AVA donde *no entrega actividades evaluables* pero abre lecturas, participa en foros no evaluables, no hace cuestionarios pero interactúa con paquetes de SCORM, no envía archivos pero manda y lee mensajes.
- Con vistas dentro del AVA, pero *realiza actividades evaluables*, abre lecturas, participa en foros, hace cuestionarios, envía archivos, interactúa con paquetes de SCORM, manda y lee mensajes.

Nuestra hipótesis giraba en torno a la importancia de la actividad del estudiante, en donde era fundamental la interacción con el AVA y con las figuras que lo acompañan; sin embargo, para poder incidir de forma significativa, se requería un mecanismo de gestión efectiva y una herramienta que pudiera operarlo.

El Sistema de Seguimiento al Estudiante

Ante la necesidad urgente de buscar un mecanismo de monitoreo fidedigno, se comenzó a estudiar el comportamiento de los alumnos tomando como base los supuestos sugeridos mediante nuestro modelo educativo.

Durante el cuatrimestre septiembre-diciembre de 2009, se trabajó para desarrollar una aplicación web conformada como el Sistema de Seguimiento al Estudiante,⁷ cabe destacar que se continuaba monitoreando por medio del AVA.

6 Estándar que permite el empaquetamiento y distribución de información digital así como la definición de Objetos de Aprendizaje, es decir, con material didáctico reutilizable en múltiples contextos de aprendizaje que permite al alumno enfocarse al estudio de un tema en particular.

7 Cf. M. Luna *et al.*, "Programa de tutoría de la UVEG: un proyecto en construcción, el Sistema de Seguimiento al Estudiante" en *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, núm. 4, México, UNAM, 2010.

A partir de enero de 2010 se liberó el Sistema de Seguimiento de Estudiantes (SSE), lo que permitió identificar el comportamiento general del alumno para analizar los avances notables y el rezago del mismo según las asignaturas inscritas durante el cuatrimestre, logrando así definir dicho comportamiento en:

- **Estudiantes activos:** aquéllos que ingresan de manera regular y aprueban o no actividades. Éstos estudiantes, a su vez, se clasifican como:
 - *Estudiantes regulares.* Alumnos que realizan actividades y aprueban (sin necesidad de establecer puentes comunicativos con el PAV ni con el tutor).
 - *Estudiantes en riesgo.* Alumnos que realizan actividades y no aprueban, o bien, aprueban pero se desconectan (y así se tornan inactivos).
- **Estudiantes inactivos:** son aquéllos que no ingresan a la plataforma, o que ingresan pero realizan pocas o ninguna actividad; asimismo, no se contactan con asesores, tutores ni con promotores, y éstos a su vez, no logran contactarlos durante el cuatrimestre.

Una vez que la tutoría se trabajó por medio del SSE, surgió un problema de cobertura. En efecto, la atención oportuna rebasó el alcance de la tutoría por el número de estudiantes que atiende, ya que la normatividad en la UVEG establecía que cada tutor tuviese a cargo como máximo 250 alumnos y su carga mínima llega a ser de 150 estudiantes.

A partir de la identificación del comportamiento general del estudiante, durante el cuatrimestre mayo-agosto de 2010 se definieron nuevas líneas de intervención, de acuerdo con el semáforo de seguimiento⁸ que emite el SSE e involucrando de manera activa a los diferentes actores que interactúan con el estudiante durante el cuatrimestre activo en el bachillerato, quienes se enlistan enseguida:

- **Profesor de Asignatura Virtual (PAV):** cada uno de los asesores especialistas en las asignaturas consideradas en el mapa curricular del bachillerato de la UVEG.
- **Profesor Experto en Contenido (PEC):** además de asesorar a los estudiantes, es un experto en los contenidos diseñados en las diferentes asignaturas que se imparten en el bachillerato.
- **Promotor:** es la única presencia física que un alumno tiene en la UVEG y funge como administrador académico y técnico de los espacios físicos destinados a los estudiantes de la universidad, mejor conocido como Centro de Acceso Educativo (CAE).⁹ Estos centros se encuentran distribuidos por todo el estado de Guanajuato. Son 68 en total y se cuenta con

8 El *semáforo de seguimiento* indica el estatus de actividad y desempeño mediante colores: Verde, Amarillo, Naranja y Rojo, que fueron definidos con base en criterios y parámetros programados en el SSE de acuerdo con lo que se espera que el estudiante tiene o tuvo que haber realizado en la semana del cuatrimestre en la que se encuentra.

9 Son los espacios acondicionados con equipo de cómputo en red y conectado a Internet, cuyo objetivo es proporcionar acceso a los programas educativos en línea que la UVEG ofrece a la comunidad.

38 promotores, más dos CAE en Estados Unidos, uno en Santa Ana y uno en Soledad, California.

A partir de ese análisis, las líneas de intervención se definieron de acuerdo con los siguientes criterios:

- **Estudiantes regulares:** cuyo seguimiento y atención estarían compartidos por el PAV y Tutor:
 - *El PAV* asesora como experto de la asignatura y atiende las solicitudes mediante la guía y retroalimentación para la acreditación de los estudiantes.
 - *La Tutoría* está al pendiente de las solicitudes específicas del PAV para la atención de los estudiantes a su cargo.
- **Estudiantes en riesgo:** su monitoreo también estaría a cargo del Tutor y PAV:
 - *La Tutoría* estudia el caso y genera las estrategias pertinentes para su intervención y seguimiento del estudiante durante el cuatrimestre.
 - *El PAV* está al pendiente de la estrategia que le proporciona el tutor para el seguimiento oportuno del estudiante, así como de la asesoría como experto de la disciplina.
- **Estudiantes inactivos:** atendidos por el Promotor y Tutor:
 - *El Promotor* se encarga de contactar al estudiante para comprometerlo

a que ingrese al AVA, e informa al tutor la situación actual del alumno.

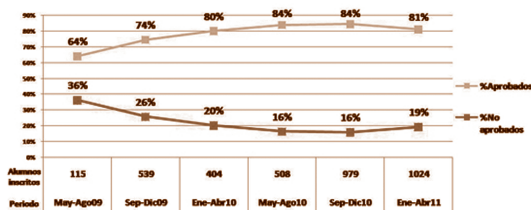
- *El Tutor* está al pendiente del reporte que le envía el Promotor, o bien, de que ingrese al AVA (se vuelva activo). Al momento de que se tiene contacto con el estudiante, éste en automático pasa a estatus de Estudiante en riesgo, por lo que el Tutor estudia el caso y genera las estrategias pertinentes para su intervención y seguimiento.

A partir de la labor conjunta de los actores que acompañan al estudiante, así como la intermediación del SSE, se propuso al PEC como monitor de los PAV, es decir, que supervisara los dos ingresos que debe tener el PAV al día en nuestros sistemas, así como vigilar que las retroalimentaciones y asignación de calificaciones de las tareas que entregan los alumnos se hiciera en menos de 48 h. Dicha acción permitió a la tutoría encargarse de identificar mediante el SSE, a los estudiantes en riesgo por inactividad o en riesgo por desempeño, así como a los asesores canalizar a la tutoría aquellos estudiantes que se encontraran en riesgo en su asignatura y que no logran el contacto, y entonces, la tutoría intervenir de manera específica y personalizada.

Lo anterior permitió, por una parte, reducir los índices de reprobación en los estudiantes y en consecuencia la inactividad, según puede apreciarse en la siguiente gráfica,¹⁰ pero aún persiste la tarea de disminuirlas y así evitar la

10 El cálculo se realizó a partir del porcentaje obtenido de las asignaturas aprobadas (≥ 70) por alumno, es decir, alumnos-asignatura. Es importante mencionar que la escala de calificación utilizada en UVEG es de 0 a 100 y su calificación mínima aprobatoria es de 70.

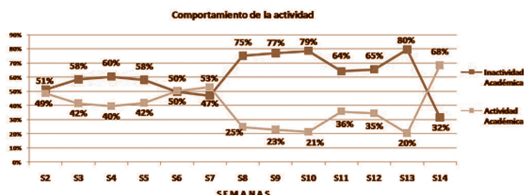
deserción, que es otro elemento importante que se podrá atender a partir de estos primeros acercamientos por medio de la implementación de programas para contrarrestarla (*Gráfica 1*):



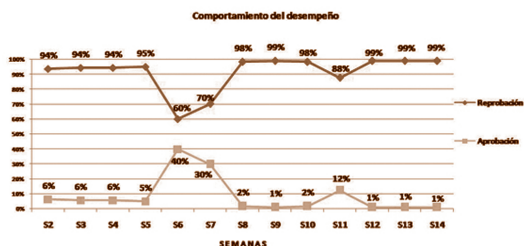
Gráfica 1

Por otra parte, el SSE ha permitido comprobar las hipótesis que se habían generado desde el 2009 sobre la importancia de la actividad del estudiante y su interacción con las figuras que lo acompañan, así como la de posicionar las líneas de intervención a partir del seguimiento del alumno, por lo que al finalizar el periodo enero-mayo de 2011, pudo analizarse el comportamiento de actividad¹¹ y desempeño¹² de los estudiantes de acuerdo con las siguientes características, obteniendo los datos que se presentan:

- Comportamiento de los estudiantes que reprobaron todas sus asignaturas. Representaron 31 % de la población, es decir, 298 estudiantes (*Gráfica 2 y 3*);

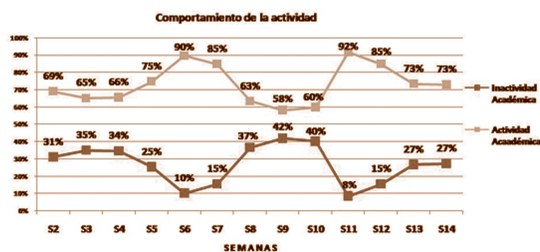


Gráfica 2

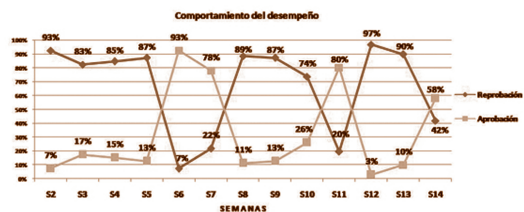


Gráfica 3

- Estudiantes que aprobaron una asignatura o más, pero no aprobaron todas sus asignaturas inscritas. Representaron 24 % de la población, es decir, 229 estudiantes (*Gráfica 4 y 5*);



Gráfica 4

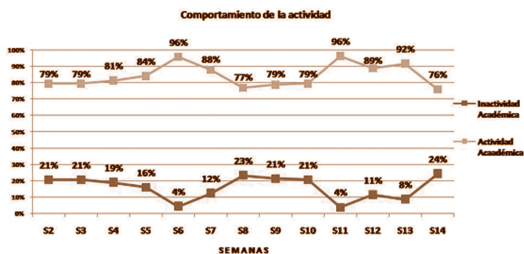


Gráfica 5

11 Se entiende como *actividad* cuando el estudiante ingresa al AVA y realiza acciones como leer, o baja las lecturas de plataforma, realiza ejercicios, entrega tareas evaluables e interactúa por medio del mensajero interno del AVA con asesores, tutores y compañeros. Tales eventos son parámetros que mide el SSE en los estudiantes.

12 Se entiende como *desempeño al comportamiento* que manifiesta el estudiante de acuerdo con las calificaciones obtenidas en la semana en que se encuentra (Aprobados o Reprobados).

c. Estudiantes que aprobaron todas sus asignaturas y representaron 45 % de la población, es decir, 427 estudiantes (Gráfica 6);



Gráfica 6

Lo anterior permite comprobar la importancia de la actividad del estudiante para obtener mayor éxito al finalizar el cuatrimestre, pero más aún, no perder el contacto con las figuras que interactúan directamente con él y poder atender a poblaciones específicas o bien, casos específicos mediante el acompañamiento personalizado, pues como podemos notar, hablar sobre los índices de deserción y reprobación, es una tarea que no sólo compete a la Tutoría para combatirlos, sino de todos y cada uno de los agentes que interviene dentro de una institución educativa.

Conclusión

El SSE ha permitido detectar de manera oportuna durante el cuatrimestre, el estado de riesgo de los estudiantes mediante el estatus de actividad y desempeño. Además permite generar un Diagnóstico oportuno para intervenir y/o canalizar las situaciones de riesgo de los estudiantes.

Mediante el SSE puede medirse cuantitativamente el comportamiento del estudiante para generar programas de intervención oportunos que apoyen la reducción de los índices de inactividad, reprobación y deserción.

El SSE posibilita el acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos.

La metodología general de seguimiento contribuye a la participación activa de las figuras que interactúan con el estudiante: PAV, PEC, Promotor y Tutor. Esta metodología también permite tener una mayor claridad del seguimiento que debe brindar cada figura que participa en el acompañamiento del estudiante (PAV, PEC, Promotor y Tutor).

Bibliografía

ANUIES (2000), *Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*, México, ANUIES. Recuperado el 31 de mayo de 2011, de: http://www.anuies.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib42/000.htm

Barba, L. y A. Alcántara (2003), “Los valores y la formación universitaria” en *Reencuentro. Análisis de problemas universitarios*, núm. 38, México.

López, R. (2007), “Valores profesionales en la formación universitaria” en *Reencuentro. Análisis de problemas universitarios*, núm. 49, México.

Luna, M., M. Martínez, E. Moreno (2010), “Programa de tutoría de la UVEG: un proyecto en construcción, el Sistema de Seguimiento al Estudiante” en *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, núm. 4, México, UNAM.

Wenger, E. (2001), *Comunidades de práctica: aprendizaje, significado e identidad*, Madrid, España, Paidós.

Autor

Pablo Misael Luna Dávila
Licenciado, Especialista en Apoyo Educativo y Psicopedagógico,
paluna@uveg.edu.mx.

